# Évaluation du Programme d'établissement

Division de l'évaluation

**Recherche et Évaluation**

*Novembre 2017*

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Immigration, Refugees and Citizenship Canada

Canada

Les Annexes techniques sont disponibles sur demande à Research-Recherche@cic.gc.ca.

Ci4-175/2018F-PDF
978-0-660-24708-3

Numéro de référence : E2-2016

# Table des matières

**Liste des acronymes** ..... v

**Sommaire** ..... vi

**Évaluation du Programme d'établissement – Réponse de la direction et plan d'action** ..... x

**1. Introduction** ..... 1
1.1. Objectif de l'évaluation ..... 1
1.2. Renseignements généraux et contexte du programme ..... 1
*1.2.1. Services d'établissement d'IRCC et les clients* ..... *1*
*1.2.2. Admissibilité et utilisation des services par les clients* ..... *3*
*1.2.3. Autres intervenants et partenaires* ..... *4*
*1.2.4. Survol des programmes d'établissement d'autres pays* ..... *5*

**2. Portrait du Programme d'établissement** ..... 8
2.1. Clients du Programme d'établissement ..... 8
2.2. Services du Programme d'établissement ..... 8
2.3. Fournisseurs de services du Programme d'établissement ..... 10

**3. Méthodologie** ..... 12
3.1. Approche de l'évaluation ..... 12
3.2. Portée de l'évaluation ..... 12
3.3. Méthodes de collecte de données ..... 13
3.4. Considérations et limites ..... 14

**4. Pertinence** ..... 16
4.1. Besoin continu et pertinence des services d'établissement ..... 16
4.2. Harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral ..... 20
4.3. L'établissement en tant que priorité du gouvernement du Canada et du Ministère ..... 23

**5 Atteinte des résultats escomptés pour les clients** ..... 24
5.1 Défis liés à l'identification des impacts des services d'établissement sur les résultats des clients ..... 24
5.2 Les clients obtiennent de l'information et des services appropriés ..... 24
5.3. Les clients sont sensibilisés aux ressources communautaires ..... 27
*5.3.1. Les clients sont sensibilisés aux ressources communautaires et autres* ..... *27*
5.4 Les clients acquièrent une connaissance de la vie au Canada, notamment les lois, les droits et les responsabilités ..... 28
*5.4.1. Les clients acquièrent une connaissance de la vie au Canada* ..... *28*
*5.4.2. Les clients acquièrent une connaissance des lois, des droits et des responsabilités* ..... *29*
5.5 Les clients acquièrent des compétences dans les langues officielles ..... 30
*5.5.1. Démarches pour l'évaluation de l'amélioration des compétences linguistiques* ..... *32*
*5.5.2. Progression des compétences linguistiques* ..... *32*
*5.5.3. Amélioration des compétences linguistiques* ..... *33*
5.6. Les clients utilisent les langues officielles ..... 35
5.7. Les clients acquièrent des connaissances sur le travail au Canada et participent au marché du travail canadien ..... 36
*5.7.1. Les clients acquièrent des connaissances sur le travail au Canada* ..... *36*
*5.7.2. Les clients participent au marché du travail canadien* ..... *37*
5.8. Liens avec les communautés et les institutions publiques ..... 38
*5.8.1. Les clients sont mis en contact avec les communautés et les institutions publiques* ..... *39*
5.9. Participation des clients à la communauté élargie ..... 41
5.10. Prise de décisions éclairées sur la vie au Canada ..... 42
5.11. Incidence de l'utilisation de plusieurs services d'établissement ..... 43

**6. Facteurs de facilitation de la prestation de services – Services de soutien et partenariats locaux en matière d'immigration** ..... 44
6.1. Incidence des services de soutien ..... 44
6.2. Incidence des partenariats locaux en matière d'immigration (PLI) ..... 46

**7. Gestion du programme** ..... 49

7.1. Portée des services d'établissement financés par IRCC ..... 49
7.2. Gouvernance et exécution du programme ..... 51
7.3. Partenariats avec les FS et coordination dans les communautés ..... 53
7.4. Rapports sur le rendement ..... 54
7.5. Différences entre les sexes ..... 57
7.6. Coût de la prestation des services d'établissement ..... 57

**8. Conclusions et recommandations ..... 62**

**Annexes ..... 67**

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Proportion de résidents permanents adultes admis en 2015 ayant utilisé au moins un service d'établissement (de janvier 2015 à avril 2017) ..... 4

Tableau 2 : Points saillants des services du Programme d'établissement (adultes), en 2016-2017 ..... 9

Tableau 3 : Résultats de l'évaluation des compétences linguistiques (NCLC/CLB) des clients du Programme d'établissement évalués en 2015-2016 (première évaluation) ..... 31

Tableau 4 : Nombre d'emplacements offrant des services d'établissement financés par IRCC par province, en 2014-2015 et en 2015-2016 ..... 50

Tableau 5 : Clarté des directives transmises par IRCC sur la façon de rendre compte des services d'établissement et de soutien, par type de service ..... 55

Tableau 6 : Contributions pour le Programme d'établissement, de 2011-2012 à 2015-2016 ..... 59

Tableau 7 : Contributions pour le Programme d'établissement, par client et par catégorie d'immigration, de 2013-2014 à 2015-2016 ..... 60

Tableau 8 : Coûts de l'utilisation antérieure des services d'établissement, en 2014-2015 ..... 61

Tableau 9 : Coûts pour le gouvernement du Canada et nombre d'ETP d'IRCC affectés pour administrer le Programme d'établissement, en 2015-2016 ..... 61

## Liste des acronymes

| | |
|---|---|
| ALS | Anglais langue seconde |
| CC | Connexions communautaires |
| CEC | Catégorie de l'expérience canadienne |
| CIC | Citoyenneté et Immigration Canada |
| CLB | Canadian Language Benchmark |
| DP | Demandeur principal |
| EBA | Évaluation des besoins et aiguillage |
| EC | Entente de contribution |
| ECL | Évaluation des compétences linguistiques |
| ETP | Équivalent temps plein |
| FL | Formation linguistique |
| FLS | Français langue seconde |
| FPT | Fédéral-provincial-territorial |
| FS | Fournisseur de services |
| iEDEC | Immigration - Environnement de déclarations d'ententes de contribution |
| I et O | Services d'information et d'orientation |
| IRCC | Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada |
| iSMRP | Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration |
| LIPR | *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* |
| MGC | Modèle de gestion des coûts |
| NCLC | Niveaux de compétence linguistique canadiens |
| PAR | Programme d'aide à la réinstallation |
| PCP | Programme des candidats des provinces |
| PLI | Partenariats locaux en matière d'immigration |
| PT | Provinces et territoires |
| RARP | Rapports annuels sur le rendement du projet |
| RARPC | Rapport annuel sur le rendement des partenariats communautaires |
| RPG | Réfugiés pris en charge par le gouvernement |
| RIF | Réseau en immigration francophone |
| RP | Résident permanent |
| RPSP | Réfugié parrainé par le secteur privé |
| SE | Services liés à l'emploi |
| SGENA | Services de garde pour les enfants de nouveaux arrivants |
| SIG | Système d'information géographique |
| SMGC | Système mondial de gestion des cas |
| SSC | Système de subventions et de contributions |
| TEE | Travailleurs de l'établissement dans les écoles |
| TQF | Travailleurs qualifiés (fédéral) |

# Sommaire

Ce rapport expose les résultats de l'évaluation du Programme d'établissement d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). L'évaluation a été réalisée conformément aux exigences de la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor et à l'article 42.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et vise les exercices financiers (EF) 2011-2012 à 2016-2017.

**Aperçu du Programme d'établissement**

Le Programme d'établissement d'IRCC vise à faciliter l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants afin de leur permettre de participer et de contribuer aux divers aspects de la vie au Canada[1]. Au moyen d'ententes de contribution, IRCC finance des fournisseurs de services (FS), tels que des organismes d'aide aux immigrants, des organismes de services sociaux ou des établissements d'enseignement afin de fournir aux nouveaux arrivants des services d'établissement dans six domaines principaux (évaluation des besoins et aiguillage, information et orientation, évaluation des compétences linguistiques, formation linguistique, services liés à l'emploi et connexions communautaires). Le Programme d'établissement finance également six services de soutien (services de garde pour les enfants de nouveaux arrivants, soutien au transport, traduction, interprétation, soutien pour les personnes handicapées et counseling en cas de crise) pour faciliter l'accès aux services d'établissement, ainsi que des services indirects qui favorisent la création de partenariats, le renforcement des capacités et l'échange de pratiques exemplaires entre les fournisseurs de services d'établissement. Par ailleurs, une part essentielle du Programme d'établissement consiste, pour IRCC, à inciter les provinces et les territoires, la société civile, les entreprises et d'autres intervenants, comme les associations d'employeurs, les conseils sectoriels et les organismes de reconnaissance des titres de compétences, à mobiliser des ressources pour offrir des services d'établissement et d'autres services adaptés et coordonnés aux nouveaux arrivants.

**Sommaire des conclusions et recommandations**

Le Programme d'établissement répond efficacement à une demande croissante, le recours aux services ayant augmenté au cours des dernières années, et offre des services d'établissement à un nombre toujours plus élevé de nouveaux arrivants pendant leur parcours d'intégration. De plus, la couverture des services d'établissement est étendue alors que les fournisseurs de service financés par IRCC offrent des services d'établissement permanents ou itinérants dans les milieux ruraux et urbains de toutes les provinces et de tous les territoires où IRCC exerce sa compétence.

Dans l'ensemble, les principaux résultats visés par le programme sont atteints. Les clients obtiennent une évaluation de leurs besoins en matière d'établissement, sont aiguillés vers les services appropriés et reçoivent des renseignements et des outils qui les aident à s'intégrer à la société canadienne. Plus précisément, l'évaluation a permis de constater que la plupart des clients des services d'établissement sont mieux informés sur la vie au Canada, améliorent leurs compétences linguistiques, utilisent les langues officielles, acquièrent des connaissances sur le travail au Canada, trouvent des emplois, établissent des liens avec les communautés et les institutions publiques, participent à la communauté élargie et prennent des décisions éclairées. Enfin, l'évaluation a révélé que la gestion du Programme d'établissement soutient efficacement l'exécution du programme.

L'évaluation a aussi porté sur l'incidence particulière des services d'établissement sur l'atteinte des résultats des clients et a permis de constater que chaque volet particulier du Programme

[1] Depuis l'exercice financier 2014-2015, IRCC est responsable de la gestion des services d'établissement dans l'ensemble des territoires et des provinces, à l'exception du Québec.

d'établissement a contribué à des degrés divers à l'atteinte de différents résultats pour les clients. Les services liés à l'emploi ont en effet une incidence positive sur la plupart des résultats des clients, dont plusieurs vont au-delà de l'acquisition de connaissances sur le marché du travail canadien, tandis que les services de formation linguistique, d'information et d'aiguillage et de connexions communautaires financés par IRCC ont eu une moindre incidence sur les résultats des clients.

L'évaluation a aussi révélé que l'impact des services d'établissement varie en fonction du type de clients, puisqu'en général, les clients qui présentent un capital humain élevé (p. ex. les immigrants économiques, ceux qui détiennent un diplôme universitaire ou ceux qui déclarent connaître l'anglais ou le français au moment de leur admission) tirent de plus grands avantages des services d'établissement financés par IRCC comparativement aux clients qui ne présentent pas ces caractéristiques. Cette constatation met en lumière le besoin d'assurer l'équilibre entre les volets du programme et de lier les résultats plus précisément au profil des différents groupes de clients.

L'évaluation a en outre établi que les partenariats locaux en matière d'immigration financés par IRCC ont élargi la collaboration communautaire à l'égard des enjeux touchant les nouveaux arrivants ainsi que le profil de ceux-ci en mobilisant efficacement des fournisseurs non traditionnels qui offrent des services aux nouveaux arrivants. Enfin, la prestation de six services de soutien s'est révélée essentielle pour s'assurer que les nouveaux arrivants aient accès aux services d'établissement financés par IRCC.

Certains aspects à améliorer ont été relevés à l'égard du programme et le présent rapport d'évaluation contient les recommandations ci-dessous.

**Formation linguistique** : La formation linguistique aide les nouveaux arrivants à améliorer leurs compétences linguistiques, mais pas de la même manière pour tous les clients ni pour toutes les compétences (c.-à-d. lire, écrire, écouter et parler). Un examen plus approfondi des besoins en apprentissage, des motivations et des objectifs des clients des services d'établissement, ainsi que de l'efficacité des différents modèles de prestation de la formation linguistique utilisés par les fournisseurs de services, permettra au Ministère de déterminer ce qui fonctionne bien, pour quels clients et dans quelles conditions, et d'adapter la formation linguistique en conséquence.

**Recommandation 1 : IRCC devrait examiner et évaluer la prestation de sa formation linguistique et y apporter les changements nécessaires pour en améliorer l'efficacité. L'évaluation devrait :**

- tenir compte des besoins des différents groupes d'apprenants et des facteurs de réussite de chacun;
- s'appuyer sur les forces et les faiblesses des méthodes actuelles (programmes de cours, modes de formation, etc.);
- tirer profit des pratiques exemplaires provenant de la théorie et de la pratique de l'éducation des adultes et du domaine de l'enseignement de l'anglais et du français comme langues secondes aux adultes;
- examiner des approches nouvelles et novatrices pour la formation linguistique destinée aux immigrants adultes.

**Services liés à l'emploi** : L'évaluation montre que ce sont les services liés à l'emploi qui ont l'incidence positive la plus étendue sur les résultats des clients, notamment lorsqu'il s'agit d'améliorer les compétences linguistiques et l'utilisation des langues officielles, d'acquérir des

connaissances sur le marché du travail canadien et d'en apprendre davantage sur la vie au Canada.

**Recommandation 2 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre un plan pour optimiser les avantages des services liés à l'emploi et de la formation linguistique axée sur l'emploi.**

**Établissement de l'ordre de priorité des services** : Les besoins et les objectifs des clients en matière d'établissement varient grandement, et l'évaluation révèle que le temps nécessaire pour atteindre des résultats semblables diffère selon la catégorie d'immigration et les caractéristiques sociodémographiques des clients. Ainsi, il y a lieu d'examiner l'établissement de l'ordre de priorité des services et l'accès à ceux-ci pour les clients, tout en conciliant les besoins et les coûts.

**Recommandation 3 : IRCC devrait revoir l'accès aux services d'établissement et la durée de ceux-ci, et mettre en œuvre les changements requis pour parvenir à un équilibre entre la satisfaction des besoins particuliers des différents clients et les ressources disponibles.**

**Services de soutien** : Dans l'ensemble, les services de soutien répondent à un besoin en permettant aux clients d'avoir accès aux services d'établissement nécessaires pour les aider dans leur parcours d'intégration. Certains nouveaux arrivants ont aussi besoin de services de soutien pour obtenir des services communautaires ou généraux (autres que ceux offerts par le Programme d'établissement) qui ne sont pas financés par IRCC. De plus, il est difficile de fournir des services de soutien en santé mentale par l'entremise du counseling en cas de crise et de répondre aux besoins des clients en matière de services de soutien au-delà des services financés par IRCC. Enfin, en raison d'un suivi limité, il est difficile d'établir le coût total de la prestation des services de soutien.

**Recommandation 4 : IRCC devrait préciser les attentes du Ministère en ce qui concerne la prestation et l'utilisation des services de soutien et la production de rapports à cet égard. Plus précisément, le Ministère devrait examiner et préciser :**

- l'approche relative à l'utilisation de services de soutien particuliers pour obtenir des services communautaires qui ne sont pas financés par IRCC, et mettre à jour et faire connaître les lignes directrices appropriées;
- les attentes relatives à la prestation des services de counseling en cas de crise et définir clairement ce que les fournisseurs de services devraient offrir aux clients dans le cadre de ce service de soutien particulier;
- les exigences financières et en matière de production de rapports pour les services de soutien afin de déterminer ce qui doit faire l'objet d'un suivi, puis d'élaborer et de diffuser de nouvelles lignes directrices et modifier les procédures relatives aux rapports financiers en conséquence.

**Partenariats locaux en matière d'immigration :** Les partenariats locaux en matière d'immigration (PLI) ont permis d'importantes réalisations, notamment dans le domaine de la recherche adaptée au contexte local, de l'échange de renseignements, de la création de partenariats et de la planification stratégique. Cependant, la structure et les critères de financement actuels des PLI pourraient ne pas convenir pour certaines communautés. La difficulté d'assurer un financement durable pour les PLI constitue un risque pour la mise en œuvre des activités et des projets du plan stratégique. Enfin, il y aurait lieu d'accroître l'échange de renseignements entre eux et avec d'autres PLI, de même qu'avec IRCC.

**Recommandation 5 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre un plan stratégique afin d'optimiser l'utilisation des possibles contributions des partenariats locaux en matière d'immigration (PLI) aux résultats relatifs à l'établissement et à l'intégration des immigrants et des réfugiés. Ce plan devrait, au minimum :**

- définir sa vision, ses attentes, ses raisons fondamentales et son rôle dans l'appui aux PLI;
- confirmer et communiquer les critères de financement pour les nouveaux PLI et ceux qui sont déjà en place;
- faciliter le réseautage et l'échange de connaissances entre les PLI en mettant à profit et en diffusant les résultats des recherches et les pratiques exemplaires des PLI.

**Systèmes de données** : Il est possible d'examiner l'ensemble des systèmes de données pour s'assurer qu'ils fonctionnent bien ensemble et permettent au Ministère et aux intervenants externes d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées tout en réduisant le fardeau de la production de rapports. De plus, la reprise du sondage sur les résultats des clients dans le cadre de l'évaluation et sa réalisation auprès d'un groupe témoin de non-utilisateurs permettraient au Ministère d'accroître sa capacité de mesurer les résultats des clients.

**Recommandation 6 : IRCC devrait revoir ses exigences en matière de production de rapports et ses systèmes pour le Programme d'établissement et apporter des modifications pour simplifier la collecte de données et améliorer les outils d'analyse, selon les besoins.**

**Recommandation 7 : Pour renforcer ses données sur les résultats des clients, IRCC devrait réaliser le sondage sur les résultats des clients de façon continue auprès des utilisateurs des services d'établissement comme des non-utilisateurs.**

# Évaluation du Programme d'établissement – Réponse de la direction et plan d'action

*IRCC accepte les recommandations, et le présent plan d'action servira à éclairer et à orienter le Programme d'établissement. Les mesures appuieront les améliorations futures au programme et tiendront compte des consultations, cadrent avec les orientations du programme et les initiatives en cours et permettront d'éclairer le prochain processus d'appel de propositions.*

| Recommandation | Réponse | Mesure | Responsabilité | Date d'achèvement |
|---|---|---|---|---|
| **Recommandation 1 :**<br><br>**IRCC devrait examiner et évaluer la prestation de sa formation linguistique et y apporter les changements nécessaires pour en améliorer l'efficacité. L'évaluation devrait :**<br><br>• tenir compte des besoins des différents groupes d'apprenants et des facteurs de réussite de chacun;<br><br>• s'appuyer sur les forces et les faiblesses des méthodes actuelles (programmes de cours, modes de formation, etc.);<br><br>• tirer profit des pratiques exemplaires provenant de la théorie et de la pratique de l'éducation des adultes et du domaine de l'enseignement de l'anglais et du français comme langues secondes aux adultes;<br><br>• examiner des approches nouvelles et novatrices pour la formation linguistique destinée aux immigrants adultes. | IRCC accepte cette recommandation.<br><br>Au moyen du Programme d'établissement, le Ministère s'efforce d'aider les nouveaux arrivants à obtenir le plus rapidement possible les services de formation linguistique les mieux adaptés à leurs besoins en matière d'établissement.<br><br>Le Ministère s'appuiera sur les conclusions de l'évaluation alors qu'il continue d'examiner les services d'établissement liés à la formation linguistique en mettant l'accent sur les besoins des différents clients, les paramètres du programme et les pratiques exemplaires, de même que sur la mise à l'essai de nouvelles approches et de modèles de prestation novateurs.<br><br>Les mesures à prendre cadreront avec les services liés à l'emploi et la formation linguistique axée sur l'emploi dont il est question à la recommandation 2, et en tiendront compte.<br><br>IRCC reconnaît la nécessité de collaborer étroitement avec les ministères des provinces et des territoires qui offrent des programmes d'anglais et de français langue seconde pour les immigrants adultes, en consultation avec les principaux spécialistes, universitaires et intervenants dans le domaine de l'établissement et de la formation linguistique.<br><br>L'une des principales mesures prises par le Ministère dans le cadre de l'actuel Plan d'action concernant la vision fédérale-provinciale-territoriale (FPT) commune de l'immigration au Canada consiste à collaborer avec les provinces et les territoires à la réalisation d'une stratégie linguistique pancanadienne visant à améliorer la coordination et l'efficacité dans la conception et la prestation de services de formation linguistique pour les immigrants adultes. Les améliorations prévues se traduiront par une plus grande concordance entre la formation linguistique liée à l'emploi et les besoins du marché du travail local, des parcours plus clairs pour les participants aux programmes d'alphabétisation des adultes et un meilleur accès aux outils d'apprentissage assisté par la technologie. Ces mesures appuient la recommandation 1. | Effectuer une évaluation ciblée de la formation linguistique financée par IRCC et formuler des recommandations pour améliorer davantage la prestation et l'efficacité de la formation linguistique. | Responsable : Direction générale de la recherche et de l'évaluation (DGRE)<br><br>Soutien : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI), Réseau de l'établissement (RE) | T3 2018-2019 |
| | | Signer des ententes pour des projets pilotes visant à mettre à l'épreuve l'efficacité d'autres modèles et à explorer des approches novatrices pour la prestation de la formation linguistique. | Responsable : DGPEI<br><br>Soutien : RE | T1 2018-2019 |
| | | Déterminer les changements à apporter aux services linguistiques en fonction des résultats de l'évaluation de la formation linguistique et des conclusions des projets pilotes. | Responsable : DGPEI<br><br>Soutien : RE, DGRE | T4 2019-2020 |
| | | Commencer à mettre en œuvre les changements à la conception et à la prestation de la formation linguistique en partenariat avec les provinces et les territoires (PT), les fournisseurs de services et d'autres partenaires. | Responsable : DGPEI<br><br>Soutien : RE, PT | T1 2020-2021 |

| Recommandation | Réponse | Mesure | Responsabilité | Date d'achèvement |
|---|---|---|---|---|
| **Recommandation 2 :**<br><br>**IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre un plan pour optimiser les avantages des services liés à l'emploi et de la formation linguistique axée sur l'emploi.** | IRCC accepte cette recommandation.<br><br>Le Ministère reconnaît que si les nouveaux arrivants contribuent de façon importante au marché du travail canadien, ils continuent néanmoins de se heurter à des obstacles individuels et systémiques à leur intégration au marché du travail. C'est pourquoi IRCC élabore actuellement un diagnostic stratégique des mesures de soutien à l'accès au marché du travail pour les nouveaux arrivants, dans le but d'élaborer une stratégie fédérale pour l'emploi des nouveaux arrivants permettant de peaufiner les services liés à l'emploi financés par IRCC. La stratégie favorisera une plus grande concordance avec les mesures de soutien au marché du travail d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et des provinces et territoires pour adopter une approche horizontale permettant de mieux servir les nouveaux arrivants à la recherche d'un emploi.<br><br>Le Ministère reconnaît les avantages et les effets positifs potentiels de la formation linguistique axée sur l'emploi pour les résultats économiques des nouveaux arrivants, et estime qu'il s'agit d'un élément clé de la conception d'améliorations aux programmes. Comme il est indiqué dans la réponse à la recommandation 1, IRCC, en partenariat avec les provinces et les territoires, et en consultation avec les principaux intervenants, entend accroître la sensibilisation et l'accès des nouveaux arrivants aux services d'établissement dont ils ont besoin, y compris la formation linguistique axée sur l'emploi. | À partir des conclusions de l'évaluation du Programme d'établissement et en consultation avec les principaux intervenants, effectuer un diagnostic stratégique des programmes et services liés au marché du travail pour les nouveaux arrivants, y compris les services liés à l'emploi d'IRCC. | Responsable : DGPEI<br>Soutien : RE | T4 2017-2018 |
| | | Lancer la Stratégie fédérale d'emploi pour les nouveaux arrivants, comprenant un plan de mise en œuvre qui optimisera les avantages des services liés à l'emploi d'IRCC et tirera profit des mesures de soutien actuelles, dont celles qu'offrent EDSC et les provinces et territoires.<br><br>La Stratégie fédérale d'emploi pour les nouveaux arrivants viendra compléter la Stratégie linguistique pancanadienne FPT. | Responsable : DGPEI<br>Soutien : RE | T2 2018-2019 |
| | | Signer des ententes pour des projets pilotes visant à mettre à l'épreuve l'efficacité d'autres modèles de formation linguistique axée sur l'emploi. | Responsable : DGPEI<br>Soutien : RE | T1 2018-2019 |
| | | Déterminer les pratiques exemplaires en s'appuyant sur les résultats des projets. | Responsable : DGPEI<br>Soutien : RE | T4 2019-2020 |
| | | À partir des résultats des projets, mettre en œuvre des changements aux modèles de formation linguistique axée sur l'emploi.<br><br>(Remarque : Les mesures visant la formation linguistique axée sur l'emploi financée par IRCC concorderont avec les mesures visant la prestation de la formation linguistique dont il est question dans la recommandation 1.) | Responsable : DGPEI<br>Soutien : RE | T1 2020-2021 |

| Recommandation | Réponse | Mesure | Responsabilité | Date d'achèvement |
|---|---|---|---|---|
| **Recommandation 3 :**<br><br>**IRCC devrait revoir l'accès aux services d'établissement et la durée de ceux-ci, et mettre en œuvre les changements requis pour parvenir à un équilibre entre la satisfaction des besoins particuliers des différents clients et les ressources disponibles.** | IRCC accepte cette recommandation.<br><br>Dans le contexte de l'élaboration par le Ministère d'une nouvelle vision de l'établissement et de l'intégration, le modèle du Programme d'établissement sera revu dans le but de renforcer la capacité du programme à répondre aux besoins des différents clients tout en préservant sa rentabilité. L'établissement des coûts et la modélisation feront partie de l'analyse, et les options envisagées pourraient comprendre des modifications à la conception du programme ou nécessiter de nouveaux pouvoirs en matière de politiques.<br><br>La collaboration avec les provinces et territoires, le secteur de l'établissement et d'autres ministères fédéraux est un élément clé à l'appui de ces travaux. | Analyser les données probantes relatives aux besoins des clients et à l'accès aux services d'établissement ainsi que les coûts pour déterminer l'ordre de priorité des services et élaborer des options. | Responsable : DGPEI<br><br>Soutien : Direction générale des finances, Direction générale de la politique stratégique et de la planification (DGPSP), RE, DGRE | T2 2018-2019 |
| | | Sous réserve des décisions prises, mettre en œuvre les changements à la conception du programme, en partenariat avec les provinces et territoires et le secteur de l'établissement. | Responsable : DGPEI<br><br>Soutien : RE, DGRE, secteur de l'établissement, PT | T4 2018-2019 |
| **Recommandation 4 :**<br><br>**IRCC devrait préciser les attentes du Ministère en ce qui concerne la prestation et l'utilisation des services de soutien et la production de rapports à cet égard. Plus précisément, le Ministère devrait examiner et préciser :**<br><br>• l'approche relative à l'utilisation de services de soutien particuliers pour obtenir des services communautaires qui ne sont pas financés par IRCC, et mettre à jour et faire connaître les lignes directrices appropriées;<br><br>• les attentes relatives à la prestation des services de counseling en cas de crise et définir clairement ce que les fournisseurs de services devraient offrir aux clients | IRCC accepte cette recommandation.<br><br>La formation d'un groupe de travail sur les services de soutien chargé d'analyser l'orientation des politiques et programmes actuels nécessitera la collaboration du secteur de l'établissement, des agents régionaux et possiblement des provinces et territoires pour évaluer les conséquences de tout changement aux politiques.<br><br>Pour ce qui est de la sous-recommandation c), bien que le Ministère soit prêt à revoir les exigences financières et de production de rapports pour les services de soutien, tout changement éventuel dans ces domaines devra être envisagé en tenant compte du fardeau en matière de production de rapports imposé aux signataires d'entente de contribution, et du coût potentiel des changements au Système de subventions et de contributions (SSC).<br><br>Après l'élaboration du document complet d'orientation des politiques pour les services de soutien à l'établissement, IRCC actualisera les directives du Programme d'établissement (p. ex. les Lignes directrices relatives au financement, les Lignes directrices relatives aux négociations, et les documents de politique sur le système Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution [iEDEC]) destinées aux agents d'établissement et aux fournisseurs de services (FS), concernant la portée et la définition des services de soutien | Préparer un document complet d'orientation des politiques pour les services de soutien à l'établissement. | Responsable : DGPEI<br><br>Soutien : RE, DGRE, Finances, Direction générale de la migration et de la santé (DGMS), Communications, secteur de l'établissement | T1 2018-2019 |
| | | Préparer et mettre à jour les documents du Programme (p. ex. les Lignes directrices relatives au financement, les Lignes directrices relatives aux négociations, les documents de politique sur le système iEDEC et l'orientation fonctionnelle). | Responsable : RE<br><br>Soutien : DGPEI, DGRE, Finances, secteur de l'établissement | T2 2018-2019 |
| | | Communiquer les nouvelles directives du Programme aux agents d'IRCC au moyen de séances d'information, et au secteur de l'établissement par l'intermédiaire du Réseau de l'établissement et du Conseil national de l'établissement. | Responsable : RE<br><br>Soutien : DGPEI, DGRE | T2 2018-2019 |

| Recommandation | Réponse | Mesure | Responsabilité | Date d'achèvement |
|---|---|---|---|---|
| dans le cadre de ce service de soutien particulier;<br>• les exigences financières et en matière de production de rapports pour les services de soutien afin de déterminer ce qui doit faire l'objet d'un suivi, puis d'élaborer et de diffuser de nouvelles lignes directrices et modifier les procédures relatives aux rapports financiers | d'IRCC ainsi que les exigences financières et de production de rapports. | Déterminer la portée des changements éventuels aux systèmes financiers et de production de rapports, et formuler des propositions en conséquence. | Responsable : RE<br>Soutien : Finances, DGPEI | T2 2018-2019 |
| **Recommandation 5 :**<br>**IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre un plan stratégique afin d'optimiser l'utilisation des possibles contributions des partenariats locaux en matière d'immigration (PLI) aux résultats relatifs à l'établissement et à l'intégration des immigrants et des réfugiés. Ce plan devrait, au minimum :**<br>• définir sa vision, ses attentes, ses raisons fondamentales et son rôle dans l'appui aux PLI;<br>• confirmer et communiquer les critères de financement pour les nouveaux PLI et ceux qui sont déjà en place;<br>• faciliter le réseautage et l'échange de connaissances entre les PLI en mettant à profit et en diffusant les résultats des recherches et les pratiques exemplaires des PLI. | IRCC accepte cette recommandation.<br>Le Ministère reconnaît le besoin permanent et l'utilité de la participation intersectorielle et de la planification à l'appui de l'intégration des nouveaux arrivants, ainsi que le potentiel des PLI en ce qui concerne la coordination et de la mobilisation des communautés et l'échange de renseignements.<br>Un plan stratégique pour les PLI permettra de clarifier davantage leur portée et le rôle qu'ils doivent jouer, et d'examiner les façons dont IRCC pourrait mieux soutenir la mise en œuvre du plan d'action des PLI. L'élaboration du plan comprendra un examen des critères de financement, l'orientation à cet égard et du rôle d'IRCC dans le soutien des PLI. | Élaborer un plan stratégique qui présentera la raison d'être des PLI, le rôle accru à l'appui des résultats des clients, les critères de financement et les attentes auxquelles doivent répondre les PLI. | Responsable : DGPEI<br>Soutien : RE, provinces et territoires, municipalités, PLI | T4 2017-2018 |
| | | Mettre en œuvre le plan stratégique pour les PLI. | Responsable : RE<br>Soutien : DGPEI | T2 2018-2019 |
| | | Examiner, dans le cadre du plan stratégique, les documents d'orientation actuels destinés aux PLI, y compris les critères de financement pour les PLI établis et nouveaux, et les mettre à jour au besoin. | Responsable : DGPEI<br>Soutien : RE | T4 2017-2018 |

| Recommandation | Réponse | Mesure | Responsabilité | Date d'achèvement |
|---|---|---|---|---|
| **Recommandation 6 :**<br><br>**IRCC devrait revoir ses exigences en matière de production de rapports et ses systèmes pour le Programme d'établissement et apporter des modifications pour simplifier la collecte de données et améliorer les outils d'analyse, selon les besoins.** | IRCC accepte cette recommandation.<br><br>Au cours des dernières années, IRCC a investi des sommes importantes dans l'élaboration d'outils et de systèmes pour permettre la collecte de données sur le Programme d'établissement et de données provenant des fournisseurs de services, y compris des renseignements détaillés sur les clients et l'utilisation des services et des renseignements financiers.<br><br>Comme les outils ont été élaborés et mis en place, et compte tenu de l'augmentation de la demande pour des données à jour, claires et accessibles sur les résultats, le moment est bien choisi pour examiner l'information recueillie dans le but d'accroître la pertinence, l'uniformité et la cohérence des outils et des systèmes, dont l'iEDEC, le Rapport annuel sur le rendement du projet (RARP), les rapports narratifs et le SSC, selon les besoins. Une approche renforcée de la production de rapports devra tenir compte d'une vision intégrée des systèmes, notamment pour ce qui est de l'iEDEC et du SSC.<br><br>Par ailleurs, l'accès aux données est essentiel et nécessaire pour soutenir les décisions ministérielles en matière de politiques, la mesure du rendement et la planification. Il est primordial d'améliorer la capacité d'analyse des utilisateurs internes et leur accès aux données, afin de s'assurer qu'IRCC dispose de données probantes à jour. Au fil de l'évolution du Programme d'établissement, il sera important de revoir et de surveiller en continu sa pertinence. | Mettre au point les outils d'analyse (p. ex. le cube de données, la mise à jour complète des modules) du système iEDEC, et les mettre en place. | Responsable : DGRE<br><br>Soutien : DGPEI, RE, PSP, SPP, Direction générale des solutions et de la gestion de l'information (DGSGI) | Phase 1 – T3 2017-2018<br><br>Phase 2 – T4 2017-2018 |
| | | Établir une vision intégrée pour ce qui est de l'iEDEC, du SSC, du SAP et d'autres systèmes, et préparer une analyse de rentabilisation à l'appui de cette vision. | Responsables : Secteur de l'établissement et de l'intégration, DGRE<br><br>Soutien : DGSGI, Finances | T4 2017-2018 |
| | | Achever l'établissement de liens entre les données de l'iEDEC et la Banque de données longitudinales sur les immigrants (BDIM). | Responsable : DGRE<br><br>Soutien : DGPEI, RE, DGSGI | T4 2017-2018 |
| | | Examiner et déterminer les besoins en information sur le rendement, en recherche, et en analyse concernant les programmes et les politiques. | Responsable : DGPEI<br><br>Soutien : DGRE, RE, DGSGI, Gestion financière des subventions et des contributions (GFSC), PSP | T4 2017-2018 |
| | | Élaborer des options et mettre en œuvre des solutions pour assurer un processus efficace et rapide de recherche, d'analyse et de production de rapports à l'appui du Secteur de l'établissement et de l'intégration. | Responsable : DGPEI<br><br>Soutien : DGRE, RE, DGSGI, GFSC | T2 2018-2019 |

| Recommandation | Réponse | Mesure | Responsabilité | Date d'achèvement |
|---|---|---|---|---|
| **Recommandation 7 :**<br><br>**Pour renforcer ses données sur les résultats des clients, IRCC devrait réaliser le sondage sur les résultats des clients de façon continue auprès des utilisateurs des services d'établissement comme des non-utilisateurs.** | IRCC accepte cette recommandation.<br><br>Le Ministère reconnaît l'importance de surveiller le Programme d'établissement, en particulier les résultats des clients, et souligne la nécessité d'effectuer un sondage régulier sur les résultats. Bien que les évaluations, y compris l'évaluation récente de l'établissement réalisée dans le cadre du sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement, aient permis au Ministère de répondre à de nombreuses questions sur les résultats des clients, il faut continuer de mener le sondage auprès des clients pour consigner la mesure du rendement à l'échelle du Ministère, du Programme et des projets.<br><br>De plus, IRCC reconnaît que, pour accroître le volume de renseignements sur les résultats du Programme d'établissement, il doit disposer de résultats comparables, qui peuvent être obtenus le plus facilement grâce à l'analyse des clients de services d'établissement non fédéraux. Cette mesure renforcerait la capacité du Ministère d'évaluer sa contribution et les résultats en matière d'établissement et d'intégration qui lui sont attribuables. Un sondage auprès de cette population aiderait le Ministère à mieux comprendre l'ensemble des retombées du Programme d'établissement.<br><br>Les résultats de ces sondages serviront à orienter l'analyse des politiques et l'amélioration du Programme. | Examiner et modifier au besoin le sondage actuel sur les résultats des clients, y compris une version visant les clients de services non fédéraux. | Responsable : DGRE<br><br>Soutien : DGPEI, RE, DGSGI | T4 2017-2018 |
| | | Réaliser le sondage sur les résultats auprès des clients du Programme d'établissement et des clients de services d'établissement non fédéraux, et en analyser les résultats. | Responsable : DGRE<br><br>Soutien : DGPEI, RE, DGSGI | T4 2017-2018 |

# 1. Introduction

## 1.1. Objectif de l'évaluation

Ce rapport expose les résultats de l'évaluation du Programme d'établissement d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) pour les exercices financiers 2011-2012 à 2015-2016. L'évaluation a été réalisée conformément aux exigences de la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor et à l'article 42.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*[2].

Comme le Programme d'établissement est le plus important programme de subventions et de contributions d'IRCC, la portée de la présente évaluation comprend des analyses approfondies qui font appel à de multiples sources de données et qui sont principalement axées sur l'analyse et la production de rapports selon les résultats escomptés du Programme. L'évaluation porte également sur d'autres éléments tels que la gestion du Programme d'établissement, la prestation des services de soutien (c.-à-d. les services de garde pour les enfants de nouveaux arrivants, le soutien au transport, la traduction, l'interprétation, le soutien pour les personnes handicapées et le counseling en cas de crise) et les partenariats locaux en matière d'immigration.

## 1.2. Renseignements généraux et contexte du programme

Le Programme d'établissement d'IRCC vise à faciliter l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants afin de leur permettre de participer et de contribuer pleinement aux divers aspects de la vie au Canada. Dans ce contexte, l'établissement désigne une brève période d'adaptation mutuelle entre les nouveaux arrivants et la société d'accueil, durant laquelle le gouvernement fournit de l'aide et des services aux nouveaux arrivants, alors que l'intégration est un processus réciproque qui signifie pour les immigrants l'adaptation à la vie au Canada et pour le Canada l'accueil des nouveaux arrivants. En définitive, l'objet de l'intégration est d'inciter les nouveaux arrivants à s'investir pleinement dans la vie économique, sociale, politique et culturelle du Canada[3].

### 1.2.1. Services d'établissement d'IRCC et les clients

Les services d'établissement sont fournis par des organismes financés par IRCC afin d'assurer la prestation de services directs (c.-à-d. des services fournis directement aux nouveaux arrivants et des services de soutien) et de services indirects[4]. Les projets sont généralement financés pour trois ans à la suite d'un processus d'appel de propositions national. Depuis 2014-2015, IRCC est responsable de la gestion des services d'établissement dans l'ensemble des provinces et des territoires, à l'exception du Québec[5].

---

[2] Canada, Conseil du Trésor (2016). *Politique sur les résultats*. www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31300

[3] Canada, IRCC (2016). *Rapport sur les plans et les priorités de 2016-2017*. https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapport-plans-priorites/2016-2017.html#a2.3

[4] Des lignes directrices concernant l'admissibilité et les types de financement disponibles pour les services d'établissement sont données dans les Modalités du Programme d'établissement d'IRCC.

[5] Des services d'établissement étaient offerts par les provinces du Manitoba (à compter de 1999) et de la Colombie-Britannique (à compter de 1998), lesquels ont été pris en charge par IRCC en 2013 et en 2014 respectivement. Conformément à l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains, le gouvernement fédéral accorde une *subvention annuelle au Québec* pour en guise de compensation pour la prestation de services d'accueil et d'intégration dans la province. Par conséquent, au Québec, les services d'établissement sont administrés par le gouvernement provincial.

Trois types de services sont offerts :

1. Prestation de services directs : Au moyen d'ententes de contribution (EC), IRCC finance des fournisseurs de services (FS) tels que des organismes d'aide aux immigrants, des organismes de services sociaux ou des établissements d'enseignement afin de fournir aux nouveaux arrivants les types de services suivants. Les FS fournissent des services directs permanents ou itinérants.[6]
   - Évaluation des besoins et aiguillage (EBA) : Les services d'EBA permettent d'évaluer les besoins des nouveaux arrivants et de les orienter vers les services d'établissement et les services communautaires appropriés.
   - Services d'information et d'orientation (I et O) : Les services I et O fournissent aux nouveaux arrivants une orientation et des renseignements pertinents, exacts et uniformes en temps opportun sur l'établissement dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées quant à leur établissement, et ils les aident à mieux comprendre la vie au Canada. Les services I et O offerts comptent notamment des séances d'orientation, des groupes d'information sur le marché du travail et des activités d'acquisition de compétences liées à la vie quotidienne.
   - Évaluation des compétences linguistiques (ECL) : L'évaluation des compétences linguistiques est réalisée à l'aide d'un outil axé sur les Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) ou les Canadian Language Benchmarks (CLB) afin de déterminer l'aptitude des nouveaux arrivants dans les langues officielles aux fins du classement dans les programmes de formation linguistique.
   - Formation linguistique (FL) : La formation linguistique vise à offrir aux nouveaux arrivants adultes des cours de langue axés sur l'établissement pour qu'ils puissent acquérir les compétences linguistiques en anglais ou en français dont ils ont besoin pour contribuer à l'économie canadienne et s'intégrer dans leur communauté. La FL peut être suivie en salle de classe, en ligne ou dans un environnement mixte, ou selon d'autres formules.
   - Services liés à l'emploi (SE) : Les services liés à l'emploi permettent aux nouveaux arrivants d'acquérir les compétences, les liens et le soutien dont ils ont besoin pour entrer sur le marché du travail et contribuer à l'économie. Ces services comprennent, par exemple, le placement en emploi, la vérification du curriculum vitæ et le réseautage lié à l'emploi.
   - Connexions communautaires (CC) : Les activités du volet Connexions communautaires facilitent le processus réciproque d'intégration ainsi que l'adaptation autant pour les nouveaux arrivants que pour leur communauté d'accueil. Elles comprennent, par exemple, des groupes de soutien par les pairs, des événements de groupes communautaires, des cercles de conversation, des jumelages entre nouveaux arrivants et Canadiens, des visites culturelles et des excursions.
2. **Services de soutien** : Pour atténuer les obstacles auxquels se heurtent les nouveaux arrivants pour accéder aux services d'établissement, IRCC finance de façon limitée six types de services de soutien : les services de garde pour les enfants de nouveaux arrivants, le soutien au transport, la traduction, l'interprétation, le soutien pour les personnes handicapées et le counseling en cas de crise. Les services de soutien ne devraient pas utiliser plus de 20 % du financement octroyé pour les services directs dans le cadre d'une entente de contribution, bien qu'IRCC puisse autoriser un financement dépassant 20 % dans des circonstances particulières.

[6] Les services itinérants sont fournis à des endroits non fixes et selon des horaires qui peuvent être irréguliers (p. ex. dans les écoles, les églises, les centres communautaires et les bibliothèques publiques).

3. **Services indirects** : Ces services comprennent des projets à l'appui de la création de partenariats, du renforcement des capacités et de l'échange de pratiques exemplaires entre les fournisseurs de services. Les projets de services indirects portent par exemple sur la préparation d'interventions nouvelles et novatrices, la mise à jour du contenu des formations, la recherche et la création de nouveaux outils et programmes de formation[7]. Les services indirects peuvent comprendre des partenariats et des réseaux communautaires pour la planification locale et la coordination des services d'établissement, c'est-à-dire les partenariats locaux en matière d'immigration (PLI) et les Réseaux en immigration francophone (RIF), qui sont les deux principales composantes bénéficiant du financement d'IRCC pour les services indirects[8]. Un PLI est un réseau de partenariats qui coordonne les services aux nouveaux arrivants à l'échelle locale en regroupant différents intervenants qui ne font pas partie des fournisseurs de services d'établissement traditionnels, notamment des employeurs, des conseils scolaires, des centres et des réseaux de santé, des chambres de commerce, des administrations gouvernementales, des associations professionnelles, des organismes ethnoculturels et religieux, ainsi que les secteurs des services sociaux et communautaires. Les RIF, qui constituent des éléments importants de la stratégie pour renforcer les communautés francophones en situation minoritaire, visent à accroître la capacité des communautés de recruter, d'accueillir, d'intégrer et de retenir les immigrants francophones à l'extérieur du Québec.

### 1.2.2. Admissibilité et utilisation des services par les clients

Conformément aux modalités du Programme d'établissement, les résidents permanents (RP) qui ne sont pas encore devenus citoyens canadiens, les résidents permanents dont la demande est approuvée en principe (en attente des vérifications en matière de sécurité et de santé aux fins de l'immigration), les personnes protégées selon la définition de l'article 95 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) ainsi que certains résidents temporaires sont admissibles aux services directs d'établissement financés par IRCC[9, 10]. Comme les services ne sont pas obligatoires, ce ne sont pas tous les nouveaux arrivants qui ont recours aux services d'établissement financés par IRCC.

Au cours d'une année donnée, la clientèle des services d'établissement peut comprendre de nouveaux arrivants de différentes années d'admission au Canada. Par conséquent, pour estimer le taux d'utilisation des services par les clients, l'évaluation a porté sur le pourcentage de résidents permanents adultes qui ont été admis au Canada en 2015 et qui ont utilisé au moins un service d'établissement financé par IRCC entre janvier 2015 et avril 2017.[11]

---

[7] Canada, CIC (2015). *Lignes directrices relatives au financement. Appel de propositions national de 2015. Programmes d'établissement, d'aide à la réinstallation et Inter-Action (multiculturalisme).*

[8] Pour obtenir des renseignements détaillés sur les RIF, veuillez consulter l'évaluation de l'Initiative d'immigration dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM).

[9] Bien que le Programme des aides familiaux résidants ait pris fin en 2015, les résidents temporaires au Canada qui font partie de cette catégorie demeurent admissibles aux services d'établissement.

[10] De plus, pour avoir accès à la formation linguistique, les personnes doivent avoir atteint l'âge légal de fin de scolarité dans la province ou le territoire où elles résident.

[11] Cette estimation est une évaluation approximative de l'utilisation des services par les clients puisqu'elle ne tient pas compte du faible nombre de résidents temporaires qui sont également admissibles aux services d'établissement (p. ex. les aides familiaux résidants, les personnes dont la demande est approuvée en principe et les réfugiés admis). De plus, cette estimation ne tient compte que des personnes qui ont eu recours aux services

En date d'avril 2017, 39 % des résidents permanents adultes arrivés pendant l'année d'admission 2015 avaient eu recours à au moins un service d'établissement financé par IRCC.

Tableau 1 : Proportion de résidents permanents adultes admis en 2015 ayant utilisé au moins un service d'établissement (de janvier 2015 à avril 2017)

| Catégorie d'immigration | Admis en 2015 | Ayant utilisé des services d'établissement (de janvier 2015 à avril 2017) | Proportion de clients du Programme d'établissement dans |
|---|---|---|---|
| Économique – Demandeurs principaux (d.p.) | 76 661 | 24 050 | 31 % |
| Économique – Conjoints et personnes à charge (c.p.) | 49 305 | 21 139 | 43 % |
| Regroupement familial | 58 147 | 19 411 | 33 % |
| Réfugiés réinstallés et personnes protégées | 21 022 | 15 102 | 72 %* |
| Toutes les autres catégories d'immigration | 3 045 | 932 | 31 % |
| **Total** | 208 180 | 81 309 | 39 % |

**Cette proportion n'inclut que les réfugiés réinstallés et les personnes protégées qui ont utilisé au moins un service d'établissement financé par IRCC. Elle ne comprend pas la proportion de réfugiés réinstallés et de personnes protégées ayant utilisé des services de réinstallation financés par IRCC, qui sont des services distincts offerts aux réfugiés réinstallés pris en charge par le gouvernement durant leurs six premières semaines au Canada.*

Source : SMGC et Continuum des clients pour des services d'établissement d'IRCC, avril 2017.

### 1.2.3. Autres intervenants et partenaires

Bien que les services d'établissement financés par IRCC soient essentiellement offerts par les fournisseurs de services, divers intervenants et partenaires jouent un rôle clé lorsqu'il s'agit d'appuyer le processus d'intégration global des nouveaux arrivants.

- Les provinces et les territoires financent des services d'établissement complémentaires et sont responsables de l'éducation, de la santé et des services sociaux. Ils offrent également un soutien et des services d'établissement dans des domaines comme la formation linguistique, l'intégration au marché du travail, la reconnaissance des titres de compétences étrangers, le développement des affaires et l'intégration des jeunes. Ils collaborent également avec le gouvernement du Canada dans les enjeux de la reconnaissance des titres de compétences étrangers.
- Les municipalités offrent quant à elles d'autres services de soutien aux nouveaux arrivants (p. ex. logement et transport en commun).
- D'autres ministères fédéraux (dont Emploi et Développement social Canada, Santé Canada, Service Canada et Patrimoine canadien) financent diverses initiatives touchant les nouveaux arrivants, dont les initiatives sur le multiculturalisme ou sur la reconnaissance des titres de compétences étrangers. Dans certains cas, ils offrent aussi des services gouvernementaux dans plusieurs langues.

d'établissement financés par IRCC entre janvier 2015 et avril 2017, sans égard à la question de savoir si le client a eu recours ou non à des services les autres années.

- Les employeurs et les associations d'employeurs, dont les chambres de commerce et les conseils sectoriels, jouent aussi un rôle dans le soutien à l'emploi des nouveaux arrivants et dans le processus de reconnaissance des titres de compétences étrangers.
- Enfin, les organismes de réglementation et les autorités en matière d'apprentissage sont responsables de la délivrance des permis et des certificats de compétence professionnelle.[12]

### 1.2.4. Survol des programmes d'établissement d'autres pays

Dans le cadre de l'évaluation, on a procédé à un examen limité de renseignements accessibles au public sur les programmes d'établissement offerts dans d'autres pays, lequel comprenait notamment l'analyse de deux études comparatives internationales réalisées par l'Université de Toronto en 2010 et l'Université Ryerson en 2016.[13]

Shields et ses collaborateurs ont noté que les pays ayant une importante tradition d'immigration (l'Australie, le Canada, la Nouvelle-Zélande et les États-Unis) confient un rôle considérable aux organismes à but non lucratif dans la prestation des services d'établissement depuis de nombreuses années. Toutefois, le rôle que joue l'État au chapitre du financement de ces organismes varie d'un pays à l'autre. À une extrémité du spectre se situent le Canada et l'Australie, où le gouvernement fédéral joue un rôle relativement important dans le financement d'organismes afin qu'ils offrent des services d'établissement en son nom. À l'autre extrémité se trouvent les États-Unis et la Grande-Bretagne, qui ont adopté une approche plus libérale; dans ces pays, les immigrants sont en grande partie responsables de leur propre intégration et l'intervention gouvernementale à l'appui des programmes d'établissement y est limitée. Ainsi, aucune institution gouvernementale fédérale aux États-Unis n'est tenue d'offrir quelque service que ce soit pour l'intégration des immigrants, outre le soutien aux réfugiés. Si des fonds sont accordés par les gouvernements étatiques pour des services d'établissement, Siemiatycki et son collaborateur font observer que ces services sont généralement offerts de façon ponctuelle et que les fonds accordés aux organismes à but non lucratif à cet effet sont instables et beaucoup moins élevés qu'au Canada.[14]

En Grande-Bretagne, compte tenu de l'absence de programmes de soutien à l'emploi des nouveaux immigrants et du financement minime offert par le gouvernement central pour la prestation d'une formation linguistique en anglais aux nouveaux arrivants, certaines administrations locales ou nationales, comme celle de l'Écosse, ont décidé de faire le saut et de créer leur propre programme d'intégration des immigrants. Certains auteurs mentionnent toutefois que ces interventions sont souvent limitées.[15]

D'après les études de l'Université de Toronto et de l'Université Ryerson, dans bon nombre de pays, les programmes liés à l'emploi et à l'intégration au marché du travail représentent le type

---

[12] Canada, IRCC (2016). *Programme d'établissement, décembre 2016*. [DOCUMENT INTERNE].

[13] [1] Shields, John, Julie Drolet et Karla Valenzuela (2016). « Immigrant settlement and integration services and the role of non-profit service providers: a cross-national perspective on trends, issues and evidence », *RCIS Working Paper*, nº 2016/1 (février 2016).
[2] Siemiatycki, Myer, et Triadafilos Triadafilopoulos (2010). « International perspectives on immigrant service provision », *Mowat Centre for Policy Innovation*.

[14] Siemiatycki, Myer, et Triadafilos Triadafilopoulos (2010). « International perspectives on immigrant service provision », *Mowat Centre for Policy Innovation*.

[15] Leeke, M., C. Sear et O. Gay (2003). *An Introduction to Devolution in the UK*. London, House of Commons Library, document de recherche 03/84, 2003.

le plus courant de services d'établissement fournis, suivis par les services de soutien à l'acquisition de la langue, l'éducation (c.-à-d. des services d'inscription des enfants de nouveaux arrivants au système scolaire) et l'intégration communautaire. Outre le Canada, seulement deux pays (la Belgique et la France) offrent une certaine forme de services avant l'arrivée aux nouveaux arrivants.

Quelques pays ont un programme obligatoire en ce qui concerne les services d'établissement (c.-à-d. l'Allemagne, la France, les Pays-Bas et la région des Flandres, en Belgique), mais les autres pays font preuve d'une plus grande souplesse en ce qui a trait aux programmes d'établissement. Les analyses ont révélé que la plupart des services d'établissement, dont les cours de langue, sont généralement offerts gratuitement ou moyennant un paiement minime. Il existe toutefois des exceptions, comme les Pays-Bas, qui exigent que les nouveaux immigrants paient leurs cours obligatoires de langue et d'intégration ou qu'ils demandent un prêt pour assumer ces frais.[16].

Voici d'autres faits saillants relativement à des pays comparables.

- L'Australie offre un programme d'apprentissage de l'anglais pour les immigrants adultes qui permet aux immigrants et aux personnes admises pour des motifs d'ordre humanitaire qui sont admissibles de suivre jusqu'à 510 heures de cours d'anglais pour qu'ils puissent acquérir les bases de cette langue, de même que des compétences d'établissement, et ainsi contribuer à la société australienne sur les plans social et économique. Le gouvernement australien offre également d'autres cours par l'entremise d'un programme préparatoire spécial à l'intention des personnes admises pour des motifs d'ordre humanitaire qui sont admissibles et qui présentent un faible niveau de scolarité ou qui ont connu des expériences difficiles avant leur arrivée, comme la torture ou des traumatismes. En 2017, des changements ont été apportés au programme d'apprentissage de l'anglais pour les immigrants adultes afin d'offrir l'accès à un programme plafonné proposant jusqu'à 490 heures de cours additionnels aux clients n'ayant pas atteint un niveau d'anglais fonctionnel après avoir suivi les 510 heures de formation accordées en vertu de la loi. Aussi, le plafond de financement qui s'appliquait au programme préparatoire spécial a été retiré, permettant à l'ensemble des personnes admises pour des motifs d'ordre humanitaire de suivre une formation complémentaire[17]. L'Australie fournit également des services gratuits de traduction et d'interprétation à certains groupes afin de faciliter la communication avec les immigrants (p. ex. les travailleurs du milieu de la santé, les services d'urgence, les syndicats, les parlementaires, les autorités administratives locales et des organismes communautaires participant aux services d'établissement). L'Australie propose aussi un programme de subventions à l'établissement, qui alloue des fonds à d'autres services d'établissement (p. ex. des soins aux aînés, des cours d'anglais pour les nouveaux arrivants non admissibles au programme d'apprentissage de l'anglais pour immigrants adultes, des cours de conduite, de l'aide pour trouver un logement, des conseils juridiques et des services de counseling)[18].

---

[16] [1] Shields, John, Julie Drolet et Karla Valenzuela (2016). « Immigrant settlement and integration services and the role of non-profit service providers: a cross-national perspective on trends, issues and evidence », *RCIS Working Paper*, n° 20016/1 (février 2016).
[2] DutchNews.nl, « Refugees give bad marks to poor quality integration courses », DutchNews.nl, 2016.

[17] Australie, ministère de l'Éducation et de la Formation (2017). *Adult Migrant English Program*. En ligne : https://www.education.gov.au/adult-migrant-english-program-0

[18] Australie, ministère des Services sociaux (2017). *Settlement Services*. En ligne : https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/programs-policy/settlement-services

- L'Allemagne offre des programmes d'intégration composés de 900 heures de formation linguistique et de 45 heures de leçons d'éducation civique, lesquelles mettent l'accent sur le cadre juridique, l'histoire et la culture de l'Allemagne[19]. À la fin du processus, les participants doivent passer un examen. Les immigrants qui le réussissent reçoivent un permis de résidence permanente. De plus, la période de résidence qu'ils doivent respecter avant leur naturalisation est réduite. Tous les immigrants venant de pays n'appartenant pas à l'Union européenne, qui ne peuvent s'exprimer dans un allemand élémentaire, qui reçoivent des prestations d'assurance-emploi ou qui sont considérés comme ayant un besoin particulier en matière d'intégration doivent suivre ce programme. Outre ce programme, le gouvernement fédéral verse également des fonds aux administrations étatiques et municipales afin qu'elles élaborent d'autres programmes et qu'elles adaptent leurs services aux besoins des nouveaux arrivants.
- De son côté, la France exige que les nouveaux arrivants signent un contrat d'intégration avec le gouvernement dès leur arrivée en échange de leur carte de résidence. En signant cette entente, les nouveaux arrivants acceptent de suivre une formation linguistique (au besoin) et une formation obligatoire d'éducation civique (c.-à-d. sur les valeurs françaises et l'organisation politique et administrative de la société française). Les immigrants qui terminent ces cours obtiennent un certificat qui leur donne droit à un permis de résidence d'une durée de validité plus longue (10 ans). Les immigrants qui échouent et n'obtiennent pas ce certificat peuvent perdre leur résidence ou n'obtenir qu'un renouvellement d'un an au permis de résidence reçu à leur arrivée. Les nouveaux arrivants ont droit à un maximum de 400 heures de formation linguistique financée par l'État[20].
- Plusieurs pays utilisent de manière officielle les sports comme outil d'intégration. Si une telle méthode s'adresse principalement aux enfants, les programmes de sport peuvent également profiter aux parents, car ils leur offrent la possibilité d'interagir avec des parents non immigrants durant les séances d'entraînement ou les parties, ce qui peut contribuer dans une mesure importante au réseautage, à l'établissement de liens et au capital social. D'après Shields et ses collaborateurs, l'Australie semble faire figure de chef de file dans l'utilisation du sport comme outil de soutien à l'intégration des nouveaux immigrants[21].
- Enfin, plusieurs pays offrent des cours d'intégration adaptés aux besoins particuliers des femmes et des enfants. Selon Shields et ses collaborateurs, l'Allemagne offre des programmes novateurs à ce chapitre, dont des cours visant à aider les femmes à surmonter les obstacles qui pourraient les empêcher de participer à des cours d'intégration. À l'instar du Canada, d'autres pays, comme l'Allemagne et la France, offrent des services de garde d'enfants pour favoriser l'inscription des femmes aux cours de langue et à d'autres cours d'intégration.[22]

---

[19] Siemiatycki, Myer, et Triadafilos Triadafilopoulos (2010). « International perspectives on immigrant service provision », *Mowat Centre for Policy Innovation*.

[20] Office français de l'immigration et de l'intégration (2017). *Présentation*. En ligne : https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Accueil-et-accompagnement/Apres-le-contrat-d-integration-republicaine-CIR/La-formation-linguistique-des-etrangers-primo-arrivants-apres-le-CIR]

[21] Shields, John, Julie Drolet et Karla Valenzuela (2016). « Immigrant settlement and integration services and the role of non-profit service providers: a cross-national perspective on trends, issues and evidence », *RCIS Working Paper*, n° 20016/1 (février 2016).

[22] Ibid.

# 2. Portrait du Programme d'établissement

## 2.1. Clients du Programme d'établissement

Voici les principales caractéristiques de l'ensemble des clients du Programme d'établissement ayant utilisé au moins un service d'établissement en 2016-2017, selon les données administratives de l'iEDEC :

- Nombre total de clients uniques : 412 392 clients uniques ont utilisé au moins un service d'établissement, par rapport à 362 661 en 2014-2015 et à 401 446 en 2015-2016.
- Catégorie d'immigration (les trois premières) : 28 % des clients étaient des réfugiés,[23] 26 % étaient des conjoints et des personnes à charge de la catégorie économique, et 24 % étaient des membres de la catégorie du regroupement familial.
- Sexe : 57 % des clients uniques étaient des femmes.
- Âge : 40 % des clients avaient de 30 à 44 ans, 23 % de 15 à 29 ans, 18 % de 45 à 60 ans, 14 % de 0 à 15 ans, 6 % de 60 à 74 ans, et 2 % avaient 75 ans ou plus ou n'avaient pas indiqué leur âge.
- Année d'admission (les cinq premières) : 27 % des clients avaient été admis en 2016, 15 % en 2015, 10 % en 2014, 9 % en 2013 et 9 % en 2012.
- Connaissance autodéclarée d'une langue officielle : 53 % des clients avaient déclaré connaître l'anglais, 40 % avaient déclaré ne connaître ni l'une ni l'autre des deux langues officielles, 2 % avaient déclaré connaître le français et l'anglais, 2 % avaient déclaré connaître le français et 2 % n'avaient rien indiqué à cet effet.
- Niveau de scolarité : 35 % des clients détenaient un diplôme d'études secondaires ou moins, 17 % détenaient un baccalauréat et 16 % n'avaient aucune instruction.
- Pays de citoyenneté (les cinq premiers) : 16 % des clients avaient pour pays de citoyenneté la Chine, 11 % l'Inde, 9 % les Philippines, 9 % la Syrie et 4 % l'Iran.
- Province de destination prévue (les cinq premières) : 48 % devaient s'établir en Ontario, 15 % en Colombie-Britannique, 13 % en Alberta, 8 % au Manitoba et 5 % au Québec.
- Langue parlée (les cinq premières) : 12 % des clients parlaient l'arabe, 10 % le mandarin, 8 % le tagalog, 5 % le pendjabi et 5 % l'espagnol.

Un profil complet des clients est présenté dans les annexes techniques.

## 2.2. Services du Programme d'établissement

Le tableau 2 présente les principales caractéristiques des clients du Programme d'établissement (âgés d'au moins 18 ans au moment de l'utilisation du service) par module d'établissement pour l'exercice 2015-2016. Un profil complet des services d'établissement est présenté dans les annexes techniques.

---

[23] Cette donnée comprend les personnes protégées (c.-à-d. des personnes considérées par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada comme des réfugiés au sens de la Convention ou comme des personnes à protéger aux termes de l'alinéa 95(1)b) et du paragraphe 95(2) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*).

Tableau 2 : Points saillants des services du Programme d'établissement (adultes), en 2016-2017

| Évaluation des besoins et aiguillage | Connexions communautaires | Évaluation des compétences linguistiques | Formation linguistique | Information et orientation | Services liés à l'emploi |
|---|---|---|---|---|---|
| **Clients uniques** | | | | | |
| 159 725 | 44 188 | 87 044 | 108 741 | 250 322 | 34 197 |
| **Catégorie d'immigration** | | | | | |
| Réfugiés (27 %) | Réfugiés (37 %) | Regroupement familial (32 %) | Réfugiés (33 %) | Réfugiés (28 %) | Économique – d.p (29 %) |
| Regroupement familial (25 %) | Économique – c.p. (21 %) | Réfugiés (27 %) | Regroupement familial (30 %) | Regroupement familial (26 %) | Réfugiés (28 %) |
| Économique – d.p.(22 %) | Regroupement familial (20 %) | Économique – c.p. (22 %) | Économique – c.p. (22 %) | Économique – d.p.(21 %) | Économique – c.p. (23 %) |
| **Sexe** | | | | | |
| Femmes (57 %) | Femmes (61 %) | Femmes (60 %) | Femmes (66 %) | Femmes (58 %) | Femmes (54 %) |
| Hommes (43 %) | Hommes (39 %) | Hommes (40 %) | Hommes (35 %) | Hommes (42 %) | Hommes (46 %) |
| **Âge*** | | | | | |
| De 25 à 34 ans (31 %) | De 35 à 44 ans (32 %) | De 25 à 34 ans (37 %) | De 25 à 34 ans (31 %) | De 35 à 34 ans (31 %) | De 25 à 34 ans (38 %) |
| **Année d'arrivée** | | | | | |
| 2016 (33 %) | 2016 (33 %) | 2016 (44 %) | 2016 (26 %) | 2016 (25 %) | 2016 (39 %) |
| 2015 (13 %) | 2015 (17 %) | 2015 (11 %) | 2015 (17 %) | 2015 (13 %) | 2015 (20 %) |
| Avant 2008 (9 %) | 2014 (11 %) | 2014 (9 %) | 2014 (13 %) | Avant 2008 (11 %) | 2014 (11 %) |
| **Connaissance autodéclarée d'une langue officielle** | | | | | |
| Anglais (59 %) | Anglais (50 %) | Anglais (59 %) | Anglais (49 %) | Anglais (57 %) | Anglais (69 %) |
| Aucune (35 %) | Aucune (43 %) | Aucune (34 %) | Aucune (45 %) | Aucune (37 %) | Aucune (22 %) |
| Bilingue (3 %) | Bilingue (3 %) | Français (3 %) | Français (3 %) | Bilingue (3 %) | Bilingue (5 %) |
| Français (2 %) | Français (3 %) | Bilingue (3 %) | Bilingue (3 %) | Français (2 %) | Français (3 %) |
| **Niveau de scolarité** | | | | | |
| Études secondaires ou moins (32 %) | Études secondaires ou moins (36 %) | Études secondaires ou moins (32 %) | Études secondaires ou moins (37 %) | Études secondaires ou moins (33 %) | Baccalauréat (29 %) |
| Baccalauréat (22 %) | Baccalauréat (20 %) | Baccalauréat (23 %) | Baccalauréat (19 %) | Baccalauréat (21 %) | Études secondaires ou moins (21 %) |
| Aucune instruction déclarée (9 %) | Aucune (11 %) | Maîtrise (10 %) | Aucune (12 %) | Aucune (10 %) | Maîtrise (18 %) |
| **Pays de citoyenneté (cinq premiers)**** | | | | | |
| Chine (17 %) | Syrie (17 %) | Chine (16 %) | Chine (18 %) | Chine (17 %) | Inde (15 %) |
| Inde (12 %) | Chine (16 %) | Inde (10 %) | Syrie (11 %) | Inde (12 %) | Syrie (10 %) |
| Philippines (9 %) | Inde (7 %) | Syrie (10 %) | Inde (6 %) | Philippines (9 %) | Chine (7 %) |
| Syrie (9 %) | Iran (6 %) | Iran (6 %) | Iran (6 %) | Syrie (7 %) | Iran (7 %) |
| Iran (5 %) | Iraq (4 %) | Philippines (5 %) | Iraq (5 %) | Iran (5 %) | Philippines (6 %) |
| **Province de destination prévue (cinq premières)** | | | | | |
| Ontario (49 %) | Ontario (37 %) | Ontario (50 %) | Ontario (42 %) | Ontario (51 %) | Ontario (42 %) |
| Colombie-Britannique (11 %) | Colombie-Britannique (22 %) | Alberta (13 %) | Colombie-Britannique (15 %) | Colombie-Britannique (16 %) | Alberta (24 %) |
| Alberta (14 %) | Alberta (14 %) | Colombie-Britannique (13 %) | Alberta (15 %) | Alberta (12 %) | Colombie-Britannique (11 %) |
| Manitoba (6 %) | Manitoba (11 %) | Manitoba (8 %) | Manitoba (10 %) | Manitoba (8 %) | Manitoba (7 %) |
| Québec (6 %) | Québec (5 %) | Québec (7 %) | Saskatchewan (7 %) | Québec (5 %) | Québec (6 %) |

**Âge le plus commun des clients.*

***La liste des 10 principaux pays de citoyenneté a été établie à partir des 10 premiers pays de citoyenneté des clients de l'ensemble des services d'établissement.*

*Remarque : Les points saillants des profils des services pour 2016-2017 portent sur les clients qui participent actuellement au Programme d'établissement, et non sur la population visée par l'évaluation. Une répartition sociodémographique des clients durant la période de référence figure dans les annexes techniques.*

Référence : Continuum des clients pour des services d'établissement d'IRCC, septembre 2017.

## 2.3. Fournisseurs de services du Programme d'établissement

IRCC finance un large éventail de fournisseurs de services d'établissement. Ce réseau de FS, dont la plupart offrent des services d'établissement depuis de nombreuses années, propose une vaste gamme de services d'établissement et d'autres services aux nouveaux arrivants à divers endroits pour mieux rejoindre ces derniers et répondre à leurs différents besoins. Ci-dessous, une description des principales caractéristiques des FS financés par IRCC obtenue via une enquête menée auprès de ceux-ci.

- Type d'organisme :
  - 51 % des FS se désignent comme un organisme fournissant essentiellement des services sociaux aux particuliers et aux familles;
  - 29 % sont des établissements d'enseignement;
  - 8 % offrent principalement des services liés à l'emploi;
  - 7 % se désignent comme une association ou un organisme communautaire, ethnique, fraternel, civique ou social;
  - 3 % sont des organismes axés sur les soins de santé[24].
- Services d'établissement financés par IRCC offerts :
  - 78 % des FS fournissent des services d'information et d'orientation;
  - 74 % offrent des services de connexions communautaires;
  - 67 % proposent des services d'évaluation des besoins et d'aiguillage;
  - 55 % offrent des services de formation linguistique;
  - 46 % proposent des services liés à l'emploi;
  - 22 % donnent des services d'évaluation des compétences linguistiques.
- Autres services offerts : 70 % des FS offrent également des services non liés à l'établissement (p. ex. des services liés à l'emploi et à l'éducation ou des services sociaux destinés à l'ensemble de la population canadienne, y compris les nouveaux arrivants).
- Durée (en années) de la prestation de services d'établissement :
  - Environ la moitié des FS (46 %) fournissent des services d'établissement depuis 5 à 19 ans;
  - 22 % depuis 20 à 29 ans;
  - 16 %, depuis 30 à 39 ans;
  - 14 %, depuis 40 ans ou plus;
  - 3 %, depuis moins de 5 ans.
- Nombre de clients servis :
  - 15 % des FS servent moins de 100 clients par année;
  - 12 % entre 100 et 199 clients;
  - 20 % entre 200 et 499 clients;
  - 15 % entre 500 et 999 clients;
  - 25 % entre 1 000 et 5 000 clients;
  - 12 % plus de 5 000 clients.

[24] Une faible proportion de FS (2 %) ont déclaré que leur mandat principal appartient à la catégorie « Autre ».

- Partage des locaux avec d'autres organismes : 27 % des FS partagent des locaux avec d'autres organismes qui offrent des services d'établissement, et 51 % avec d'autres organismes offrant d'autres types de services qui sont utiles aux nouveaux arrivants.
- Lieu de prestation des services : 54 % des FS offrent des services financés par IRCC à différents emplacements permanents, et 65 % offrent des services itinérants[25].
- Ressources humaines :
  - 42 % des FS comptent de 1 à 5 équivalents temps plein (ETP) qui appuient la prestation de services d'établissement financés par IRCC;
  - 17 % comptent de 6 à 10 ETP;
  - 13 % comptent de 11 à 20 ETP;
  - 19 % comptent de 21 à 50 ETP;
  - 9 % comptent plus de 50 ETP.
- Recours aux bénévoles : 79 % des FS ont recours à des bénévoles pour appuyer la prestation de services d'établissement financés par IRCC.

[25] Les services itinérants sont fournis à des endroits non fixes et selon des horaires qui peuvent être irréguliers (p. ex. dans les écoles, les églises, les centres communautaires et les bibliothèques publiques).

# 3. Méthodologie

## 3.1. Approche de l'évaluation

La portée et l'approche de l'évaluation ont été établies au cours d'une phase de planification, réalisée en consultation avec les directions générales d'IRCC participant à la conception, à la gestion et à l'exécution du Programme d'établissement. Le Comité de la mesure du rendement et de l'évaluation d'IRCC a approuvé le Cadre de référence de l'évaluation en novembre 2015, et l'évaluation a été réalisée par l'équipe de l'évaluation d'IRCC avec l'aide d'un entrepreneur externe de novembre 2015 à mai 2017.

## 3.2. Portée de l'évaluation

L'évaluation avait pour but d'examiner les questions de pertinence et de rendement du Programme d'établissement pour la période allant de 2011-2012 à 2015-2016; elle était fondée sur le modèle logique du programme, lequel présente les résultats immédiats et intermédiaires attendus du programme[26].

Des questions d'évaluation spécifiques ont été formulées pour aborder les principaux enjeux suivants :

- le besoin continu du Programme d'établissement, son harmonisation avec les priorités d'IRCC et du gouvernement du Canada, ainsi que la pertinence du rôle du gouvernement fédéral dans le soutien aux services d'établissement;
- la mesure dans laquelle les clients atteignent leurs objectifs d'établissement et d'intégration, selon les besoins définis au terme d'une évaluation et les services reçus d'IRCC (résultats immédiats et intermédiaires);
- la pertinence et le rendement des partenariats locaux en matière d'immigration et des services de soutien;
- le rayonnement du Programme, y compris le nombre de clients servis ainsi que la superficie géographique couverte par les services;
- la mesure dans laquelle l'élaboration, la gouvernance et la gestion du Programme soutiennent efficacement une exécution de programme cohérente et adaptée;
- le coût du Programme, ventilé par volet et par groupe de clients[27].

Alors que l'évaluation a analysé l'incidence de chaque volet d'établissement sur l'atteinte des résultats par les clients, elle n'a en revanche pas mis l'accent sur les aspects liés à la prestation de chacun de ces services d'établissement, puisque l'étude a porté sur l'application de « l'approche modernisée » pour l'exécution du Programme d'établissement, instaurée en 2008. De plus, les domaines suivants n'ont pas été abordés précisément dans l'évaluation : les services indirects (hormis les partenariats locaux en matière d'immigration), les initiatives de services avant l'arrivée et les initiatives d'IRCC prévues dans la Feuille de route pour les langues officielles du Canada pour 2013-2018. Une évaluation des communautés de langue officielle en situation

[26] Le Québec n'était pas visé par l'évaluation, puisque la province administre son propre programme d'établissement.

[27] Une liste complète des questions d'évaluation figure dans les annexes techniques.

minoritaire (CLOSM) a été menée de manière distincte, et comprenait notamment un examen du Réseau en immigration francophone (RIF)[28].

## 3.3. Méthodes de collecte de données

De multiples sources de données ont été utilisées afin de recueillir des données qualitatives et quantitatives à partir d'une vaste gamme de points de vue, notamment ceux des clients, des intervenants et des représentants du Programme d'établissement. Les sources des données utilisées comprenaient les suivantes :

| Source de données | Description |
|---|---|
| Sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement | Un sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement a été élaboré et réalisé auprès de l'ensemble des clients du Programme d'établissement âgés de 18 ans ou plus, dont les coordonnées étaient valides, et qui avaient donné leur consentement pour participer à un tel sondage. Le sondage contenait 51 questions regroupées dans différentes sections et organisées selon les résultats immédiats et intermédiaires du Programme d'établissement. Le sondage était offert dans les langues suivantes : français, anglais, espagnol, arabe, farsi, chinois simplifié, pendjabi et somali.<br><br>Au total, 15 919 clients ont répondu au sondage; 96 % l'ont fait en ligne et 4 % par téléphone. Les résultats du sondage ont été pondérés afin d'en assurer la représentativité. Une fois pondérés, les résultats du sondage étaient représentatifs de l'ensemble des clients du Programme d'établissement; IRCC peut donc utiliser ces résultats avec confiance. La marge d'erreur globale pour ce sondage était de 0,76 %, avec un intervalle de confiance de 95 %. |
| Enquête auprès des organismes fournisseurs de services | Une enquête auprès des FS offrant des services d'établissement financés par IRCC a été menée du 20 janvier au 10 mars 2017. Le sondage contenait 47 questions portant sur une grande variété de sujets, notamment sur les caractéristiques des fournisseurs de services d'établissement financés par IRCC, les partenaires des fournisseurs et les cadres de collaboration, la prestation de services de soutien, la collaboration avec IRCC pour appuyer la prestation de services, ainsi que les succès et les défis constatés au chapitre de la prestation de services.<br><br>Tous les FS qui étaient liés par une entente de contribution active en 2016-2017 et qui l'étaient également durant l'exercice précédent ont été invités à participer au sondage. Des 439 fournisseurs de services invités, 416 ont répondu à l'appel, ce qui représente un taux de participation de 95 %. La marge d'erreur pour ce sondage était de 1,08 %, avec un intervalle de confiance de 95 %. |
| Entrevues | Des entrevues ont été réalisées avec des intervenants importants, à savoir 10 représentants de l'administration centrale d'IRCC, 4 représentants des régions d'IRCC, 7 représentants de FS, 2 représentants d'organisations non gouvernementales, 1 représentant d'un autre ministère et 5 représentants des provinces et des territoires. Ces répondants clés ont fourni des renseignements sur l'historique, la pertinence et le rendement du Programme d'établissement, y compris sur les changements apportés à ce dernier durant la période visée par l'évaluation. |
| Analyse des données administratives | Une analyse des données administratives a été menée à l'aide du système Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution (iEDEC), qui est utilisé par les FS pour consigner des données sur les clients qu'ils servent en vertu de leur entente de contribution. Les renseignements concernant leurs programmes respectifs et les services fournis aux clients sont par la suite reliés par IRCC aux données sociodémographiques des clients tirées des fichiers d'immigration (Système mondial de gestion des cas, ou SMGC).<br><br>L'analyse des données administratives comprenait un examen des caractéristiques sociodémographiques des clients du Programme d'établissement, ainsi que des profils de |

[28] L'évaluation des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) a pris fin en juillet 2017; elle a été approuvée au même moment.

| Source de données | Description |
|---|---|
| | services. Elle incluait également une analyse distincte des services d'EBA, axée sur le lien entre la réception d'une évaluation des besoins et l'aiguillage vers un service supplémentaire. |
| Analyse des données financières | Les données financières relatives aux contributions du Programme d'établissement (crédit 10) ainsi que les coûts administratifs liés au modèle de gestion des coûts (crédit 1) ont été analysés. |
| Analyse documentaire | Un examen ciblé de documents importants sur le Programme d'établissement a été réalisé. Les documents étudiés provenaient d'IRCC, d'organisations non gouvernementales et d'établissements universitaires. |
| Exercice de cartographie | Afin d'évaluer le rayonnement du programme, un exercice de cartographie a été mené, lequel a permis d'établir l'emplacement des nouveaux arrivants, des clients du Programme d'établissement et des différents points de services d'établissement financés par IRCC (qu'ils soient permanents ou itinérants) pour une période donnée.<br><br>*Les données du système iEDEC (2015-2016) ont été utilisées pour déterminer l'emplacement des clients du Programme d'établissement. Les renseignements sur les différents points de services ont été obtenus de trois différentes sources : les rapports annuels sur le rendement du projet (2014-2015), le système iEDEC (2015-2016), et le Système de subventions et de contributions (2015-2016). Les renseignements sur l'admission des résidents permanents pour les 25 divisions de recensement les plus densément peuplées provenaient du Système mondial de gestion des cas pour deux exercices financiers (2014-2015 et 2015-2016).* |
| Études de cas | Des études de cas ont été utilisées pour obtenir une analyse détaillée et des renseignements sur les partenariats locaux en matière d'immigration et les services de soutien. Pour répondre à des questions d'évaluation qui leur étaient propres, ces études de cas se sont appuyées sur plusieurs sources de données distinctes de celles utilisées dans l'évaluation globale, dont des analyses documentaires, des entrevues et des groupes de discussion.<br>*Pour des détails entourant la méthodologie des études de cas sur les partenariats locaux en matière d'immigration et les services de soutien, voir les annexes techniques.* |

## 3.4. Considérations et limites

Dans l'ensemble, de nombreuses méthodologies qualitatives et quantitatives ont servi à la conception de l'évaluation. Les diverses sources de données étaient complémentaires et permettaient de réduire les lacunes en matière d'information et en général, les résultats ont donné lieu à des constatations communes et intégrées.

Voici quelques-unes des limites de l'évaluation.

**Le manque de données sur les nouveaux arrivants qui n'utilisent pas les services d'établissement financés par IRCC** – La principale source de données permettant d'évaluer les résultats des clients était le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement. En l'absence d'un groupe de comparaison composé de nouveaux arrivants n'ayant pas eu recours aux services d'établissement financés par IRCC, l'analyse n'a pas pu isoler complètement l'effet particulier des services d'établissement financés par IRCC, puisque tous les clients ont utilisé au moins un de ces services. Malgré cette limite, il a été possible de comparer les résultats de sous-groupes de clients du Programme d'établissement (c.-à-d. les clients ayant utilisé des services précis financés par IRCC par rapport à des clients du Programme d'établissement n'ayant pas utilisé ces services précis, les clients des différentes catégories d'immigration ou de niveaux d'éducation différents, etc.), ce qui a permis de déterminer les services d'établissement ou les facteurs sociodémographiques qui ont la plus grande incidence sur les résultats des clients.

**Autres facteurs auxquels les résultats des clients pourraient être attribuables** – Bien que l'évaluation ait fait appel à des modèles de régression multidimensionnelle pour isoler l'effet particulier des services d'établissement financés par IRCC et de certaines variables sociodémographiques (p. ex. l'âge, le sexe, le pays de citoyenneté, l'année d'admission au Canada) sur les résultats des clients, il n'a pas été possible de contrôler tous les facteurs ayant pu contribuer à ces résultats, comme la motivation de l'apprenant, ou tous les différents modèles de prestation de services et programmes de cours des FS. Malgré tout, des résultats significatifs sur le plan statistique ont été obtenus, lesquels ont permis de tirer des conclusions solides sur la contribution des différents volets du Programme sur l'atteinte des résultats en matière d'établissement.

**Disponibilité des données** – Bien que le système iEDEC ait été lancé en 2013 pour remplacer le Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration (iSMRP), il y a eu une période de transition entre les deux plateformes alors que des fonctionnalités ont été ajoutées jusqu'en octobre 2015 pour répondre aux exigences en matière d'établissements de rapports. Par conséquent, il n'est pas toujours possible de comparer les données sur l'accès aux services d'établissement financés par IRCC des systèmes iEDEC et iSMRP d'une année à l'autre; aussi, une présentation des données qui serait antérieure au déploiement de tous les modules de l'iEDEC pourrait ne pas saisir toute la population servie ou le profil complet des services. De plus, aucune donnée n'était disponible dans le système iEDEC sur le Manitoba et la Colombie-Britannique pour les premières années visées par l'évaluation, car le gouvernement fédéral a rapatrié les services d'établissement de ces provinces en 2013 et 2014 respectivement[29].

**Difficulté à analyser certaines données administratives** – Les données administratives du Programme d'établissement ont posé quelques problèmes. Il a notamment été difficile d'obtenir des extractions de données en temps utile et certains renseignements de quelques lots de données du système iEDEC étaient inexacts (p. ex. des mineurs recevaient des services liés à l'emploi). Pour ces raisons, seuls des renseignements de haut niveau sur les volets du Programme offerts aux clients étaient disponibles pour évaluer la mesure dans laquelle les services d'établissement reçus ont une incidence sur les résultats des clients. Par ailleurs, les données qualitatives des rapports narratifs et des rapports annuels sur le rendement du projet (RARP), destinées à servir d'outil à l'échelle des projets, étaient difficiles à analyser à l'échelle des FS. Ainsi, il a fallu fonder l'évaluation en grande de partie sur un sondage auprès des fournisseurs de services pour obtenir des renseignements à l'échelle des FS qui se rapportaient à la prestation de services.

Malgré ces limites, la triangulation des nombreuses sources de données, combinée aux stratégies d'atténuation utilisées pour cette évaluation, a été jugée suffisante pour assurer des constatations fiables qui peuvent être utilisées en toute confiance.

[29] Citoyenneté et Immigration Canada. Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution (iEDEC). En ligne : https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/acces-information-protection/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee/immigration-environnement-declarations-ententes-contribution.html

# 4. Pertinence

## 4.1. Besoin continu et pertinence des services d'établissement

**Constatation** : Il y a un besoin continu à l'égard des services d'établissement pour soutenir l'intégration des nouveaux arrivants au Canada, surtout dans le cas des populations vulnérables, comme les réfugiés.

**Constatation** : Le niveau des besoins d'un nouvel arrivant en matière de services d'établissement repose sur plusieurs facteurs, dont ses caractéristiques sociodémographiques et la disponibilité des renseignements et du soutien fournis par des sources autres qu'IRCC.

### Besoin global de services d'établissement

Le besoin de services d'établissement formels dépend souvent de la mesure dans laquelle les nouveaux arrivants possèdent les connaissances et compétences nécessaires à leur arrivée pour s'établir et s'intégrer rapidement à la société canadienne (aptitude à communiquer dans une des deux langues officielles, connaissance du milieu du travail canadien, connaissance de la vie au Canada, etc.), et, à défaut, de l'existence de solides réseaux de soutien sur lesquels ils peuvent s'appuyer pour obtenir les connaissances et compétences nécessaires pour réussir à s'établir et à s'intégrer (parents et amis qui peuvent les renseigner sur la vie au Canada, solides relations sociales ou professionnelles, etc.).

L'examen des documents et l'analyse des données du module d'évaluation des besoins d'IRCC ont confirmé l'existence de lacunes dans les connaissances, alors que bon nombre de nouveaux arrivants sont confrontés à divers défis et ont différents besoins à leur arrivée (obstacles culturels à surmonter, relations ou réseaux limités, méconnaissance des institutions, de la recherche d'emploi ou des occasions d'études au Canada, etc.)[30]. De plus, l'apprentissage d'une nouvelle langue était également cité comme besoin et défi clé pour les nouveaux arrivants; en effet, une analyse du profil linguistique des clients au moment de l'établissement révélait que la langue maternelle d'environ 87 % des résidents permanents au Canada en 2015 n'était ni le français ni l'anglais, et qu'environ 23 % des résidents permanents du Canada estimaient qu'ils ne pouvaient converser dans ni l'une ni l'autre des langues officielles[31].

En ce qui a trait aux sources de renseignements et au soutien pour aider les nouveaux arrivants à relever ces défis, la documentation comme le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement ont confirmé que les nouveaux arrivants s'appuyaient sur de multiples sources de renseignements, y compris les services d'établissement officiels fournis par les gouvernements, les organismes à but non lucratif et les bénévoles, ainsi que sur d'autres sources de soutien comme les sites Web et les réseaux informels d'amis, de parents, d'enseignants et de

---

[30] [1] Caidi, N., D.Allard et L. Quirke (2010). Information Practices of Immigrants. *Annual Review of Information Science and Technology*, 27, 302–324.
[2] Grawal, Sandeep Kumar, Mohammad Qadeer et Arvin Prasad. Immigrants' Needs and Public Service Provisions in Peel Region. www.yorku.ca/yisp/publications/documents/Peelimmigrantsneedsarticle-final.doc;
[3] Murphy, Jill (2010). Besoins en matière d'établissement et d'intégration des immigrants : examen de la documentation. Partenariat local pour l'immigration d'Ottawa. http://olip-plio.ca/fr/files/2013/03/Olip-Examen-documentation-Final.pdf

[31] Canada, IRCC (2015). Faits et chiffres 2015 : Aperçu de l'immigration – Résidents permanents – Mises à jour annuelles d'IRCC. http://ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/2fbb56bd-eac7-4582-af7d-a197d185fc93

membres de la communauté. Cependant, comme les services d'établissement sont conçus spécialement pour aider les nouveaux arrivants à relever les défis propres à l'arrivée dans un nouveau pays, la prestation de ces services fait toujours partie intégrante de tout programme d'immigration[32]. Certaines personnes interrogées ont indiqué que, bien que les proches puissent aider un nouvel arrivant à apprendre une langue ou à se renseigner sur le milieu du travail au Canada, ils ne peuvent remplacer la formation linguistique ou les services d'aide à l'emploi officiels fournis par du personnel spécialisé en la matière. En outre, la prestation de services d'établissement aux nouveaux arrivants dans bien d'autres pays témoigne de leur nécessité, du moins à un certain degré. Enfin, en ce qui a trait au niveau global du besoin dans le contexte canadien, les données indiquent également le besoin grandissant de services d'établissement car le nombre de clients uniques qui accèdent aux services d'établissement financés par IRCC a augmenté de 11 % de 2014-2015 à 2015-2016, puis à nouveau de 3 % en 2016-2017[33].

### Gamme de services d'établissement

En ce qui concerne la gamme de services offerts, il y a seulement quelques études portant sur les mesures de soutien particulières requises pour les nouveaux arrivants, dont certaines indiquent le besoin de formation linguistique, de renseignements, de counseling, de programmes d'emploi et de partenariats communautaires[34]. Plusieurs études ont permis de constater que les nouveaux arrivants ont des besoins diversifiés qui varient en fonction de plusieurs facteurs, dont « la scolarité, l'âge, le sexe, le pays d'origine, l'état civil et la connaissance de la langue prédominante dans leur pays », et soulignent la nécessité d'avoir en place des services souples et personnalisés pour répondre aux besoins particuliers des nouveaux arrivants[35]. Des intervenants clés partagent le même sentiment alors que la plupart ont souligné l'importance de fournir des services souples et ont répondu que les six volets de services directs prévus par IRCC sont complémentaires. De plus, les données de l'iEDEC du module EBA d'IRCC indiquent également que les besoins particuliers des nouveaux arrivants sont variables et que certains groupes ont besoin de renseignements sur certains sujets particuliers. Par exemple, parmi les nouveaux arrivants ayant fait l'objet d'au moins une évaluation des besoins, 29 % des membres de catégorie du regroupement familial ont déclaré avoir besoin de renseignements sur le milieu du

---

[32] [1] Vineberg, Robert (2012). *Responding to Immigrants' Settlement Needs: The Canadian Experience*. Pays-Bas : Springer.
[2] Simich, Laura, Morton Beiser, Miriam Stewart et Edward Mwakarimba (2005). Providing Social Support for Immigrants and Refugees in Canada: Challenges and Directions. *Journal of Immigrant Health*, vol. 7, nº 4, octobre 2005.
[3] Richmond, Ted, et John Shields (2005) NGO-Government Relations and Immigration Services: Contradictions and Challenges. *Journal of International Migration and Integration*.
https://link.springer.com/article/10.1007/s12134-005-1024-3

[33] Le nombre de clients uniques en 2014-2015, en 2015-2016 et en 2016-2017 était de 362 661, 401 446 et 412 287, respectivement.

[34] Vineberg, Robert (2012). Responding to Immigrants' Settlement Needs: The Canadian Experience. New York : Springer Briefs in Population Studies.

[35] [1] Caidi, N., et D. Allard (2005). Social Inclusion of Newcomers to Canada: An Information Problem? Library & Information Science Research, nº 27, p. 302–324;
[2] Caidi, N., D. Allard et D. Dechief (2008). Information practices of immigrants to Canada – A review of the literature;
[3] George, U., E. Fong, W. W. Da et R. Chang (2004). Citizenship and Immigration Canada, Ontario Region Settlement Directorate response to: Recommendations for the delivery of services to Mandarin speaking newcomers from Mainland China. Toronto : Centre d'excellence conjoint pour la recherche en immigration et en intégration.

travail au Canada, comparativement à 47 % des immigrants de la catégorie économique (de plus amples explications sur l'EBA se trouvent à la section 5.1).

### Proportion de nouveaux arrivants, groupes spécifiques et durée des services

Malgré le consensus entourant la prestation de services d'établissement sous une forme quelconque, il est plus difficile de quantifier l'ampleur exacte du besoin (c'est-à-dire la proportion de nouveaux arrivants ayant besoin de ces services, les groupes de nouveaux arrivants ciblés et la durée de la prestation des services).

Pour ce qui est de la proportion de nouveaux arrivants qui ont besoin de services d'établissement, bien qu'environ 39 % des nouveaux arrivants aient eu recours à au moins un service d'établissement financé par IRCC dans les deux premières années suivant leur arrivée au Canada, le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement a révélé que de nombreux clients ont reçu du soutien au-delà des services d'établissement financés par IRCC (parents et amis, participation à des événements communautaires, formation informelle, sites Web et publications, etc.). On peut en déduire que tous les nouveaux arrivants n'ont pas tous besoin des mêmes services d'établissement dans une même mesure et pour la même période. Comme tous les services d'établissement financés par IRCC sont offerts sans frais à tous les résidents permanents, quel que soit leur revenu, la conception actuelle du Programme d'établissement permet aux nouveaux arrivants d'utiliser tous les services à leur disposition pour améliorer leurs connaissances et leurs compétences.

Par contre, pour près des deux tiers (61 %) des nouveaux arrivants qui n'ont pas eu recours aux services d'établissement financés par IRCC dans les deux premières années suivant leur arrivée au Canada, il est possible que certains n'étaient pas au courant de leur existence ou étaient incapables d'y accéder en raison d'obstacles (problèmes de transport, besoin d'un emploi de subsistance, etc.) ou en raison de l'offre de services limitée dans leur région. Cependant, il est aussi possible que certaines personnes qui n'ont pas accédé aux services d'établissement d'IRCC aient estimé qu'elles n'en avaient pas besoin (c'est-à-dire que leurs besoins étaient comblés par d'autres moyens ou sources d'information).

Pour ce qui est des groupes particuliers ayant les besoins les plus élevés de services, la composition des utilisateurs de l'iEDEC révèle que certains nouveaux arrivants sont plus susceptibles d'utiliser des services d'établissement (et d'en avoir besoin). Comme il est indiqué à la section 1.2.2, environ 72 % des réfugiés réinstallés utilisent les services d'établissement dans les deux premières années suivant leur arrivée au pays, comparativement à 31 % des demandeurs principaux de la catégorie économique. Conformément aux données de l'iEDEC, toutes les personnes interrogées ont indiqué que les populations vulnérables avaient davantage besoin des services d'établissement. Cette notion de vulnérabilité englobe un grand nombre de facteurs, comme les traumatismes et les problèmes de santé mentale, l'isolement, la langue, ainsi que d'autres obstacles à l'emploi. Presque toutes les personnes interrogées ont indiqué que les réfugiés formaient un groupe particulier qui avait grandement besoin des services d'établissement. Les familles d'immigrants économiques ou très qualifiés ont aussi été mentionnées fréquemment, car les intervenants clés ont expliqué que ces personnes n'avaient peut-être pas le même niveau de compétences que les demandeurs principaux. Bien qu'une plus faible proportion de nouveaux arrivants de la catégorie économique ait recours aux services d'établissement, bon nombre d'entre eux obtiennent néanmoins ces services, comme l'expliquent plusieurs études selon lesquelles même des immigrants présentant un capital humain élevé ont de

la difficulté à trouver un emploi de niveau approprié dans les sociétés d'accueil et peuvent faire appel à des services pour se préparer au marché du travail ou obtenir du soutien pour l'évaluation des titres de compétence étrangers[36].

La documentation n'apporte aucune preuve concluante de la durée souhaitable de la prestation des services d'établissement et les opinions des répondants étaient partagées à ce sujet. Environ la moitié des personnes interviewées ont indiqué que la période durant laquelle les services sont offerts à l'heure actuelle est quelque peu insuffisante et que certains groupes d'immigrants devraient avoir accès aux services après avoir obtenu leur citoyenneté. Par contre, l'autre moitié jugeait appropriée l'exigence actuelle au chapitre de l'admissibilité qui est d'offrir les services jusqu'à l'obtention de la citoyenneté, qu'elle accorde aux nouveaux arrivants un délai raisonnable pour améliorer leurs connaissances et leurs compétences et qu'elle n'est pas injuste envers les citoyens canadiens qui n'ont pas droit à la même gamme de services.

Le temps écoulé entre l'admission et l'utilisation des services financés par IRCC comme le nombre d'années durant lesquelles un nouvel arrivant utilise les services d'établissement sont variables et diffèrent grandement selon la catégorie d'immigration. Ceci suggère donc que certains groupes de nouveaux arrivants ont besoin des services d'établissement pour plus ou moins longtemps que d'autres groupes. Par exemple, parmi ceux qui ont reçu des services d'établissement entre le 1er janvier 2014 et le 31 mars 2016, 68 % ont utilisé leur premier service dans les 90 jours suivant leur admission, 10 % entre 90 et 180 jours après leur admission, 8 % entre le 181e jour et la fin de la première année suivant leur admission, et 5 % au-delà de cette première année[37]. De tous ceux qui ont reçu des services pendant cette période, 83 % des réfugiés réinstallés ont utilisé des services dans les 90 jours suivant leur admission, comparativement à 73 % des immigrants économiques[38]. Parmi ceux qui ont reçu des services d'établissement en 2015-2016, quelque 7 % avaient été admis au Canada en 2016, 21 % en 2015, 13 % en 2014, 11 % en 2013, 10 % en 2012, 9 % en 2011, et environ le quart des clients (28 %) avant 2011[39]. Ce chiffre varie selon le type de service d'établissement, car en 2015-2016, 12 % des clients des services liés à l'emploi avaient été admis au Canada avant 2011, comparativement à 29 % des clients des services d'information et d'orientation[40].

---

[36] Shields, John, Julie Drolet et Karla Valenzuela (2016). Immigrant Settlement and Integration Services and the Role of Nonprofit Service Providers: A Cross-national Perspective on Trends, *Issues and Evidence*, février 2016, p. 13.

[37] L'analyse portait sur 166 085 résidents permanents admis au Canada en 2014 et en 2015, qui avaient 10 ans ou plus au moment de leur admission et qui avaient reçu au moins un service d'établissement entre le 1er janvier 2014 et le 31 mars 2016. Environ 8 % des clients qui ont utilisé au moins un service d'établissement pendant cette période l'ont fait avant d'être admis au Canada à titre de résidents permanents.

[38] Ce pourcentage exclut ceux qui ont reçu un service d'établissement avant d'être admis au Canada à titre de résidents permanents et n'inclut pas les services fournis dans le cadre du Programme d'aide à la réinstallation.

[39] Ces pourcentages ne totalisent pas 100 %, car l'année d'admission n'était pas indiquée pour environ 1 % des clients.

[40] Ces pourcentages n'incluent que les clients de 18 ans ou plus. Pour ce qui est des autres services d'établissement financés par IRCC, la proportion de clients admis au Canada avant 2011 pour les volets Connexions communautaires, Évaluation des compétences linguistiques, Formation linguistique et EBA était de 24 %, de 21 %, de 17 %, de 23 % et de 24 %, respectivement.

## 4.2. Harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral

**Constatation** : Le rôle actuel du gouvernement fédéral dans l'administration et l'exécution du Programme d'établissement est approprié et des mécanismes sont en place pour réduire au minimum le chevauchement et pour assurer la complémentarité avec les services d'établissement financés par les provinces et les territoires.

Le gouvernement du Canada a l'obligation en vertu de la LIPR de « promouvoir l'intégration des résidents permanents au Canada, compte tenu du fait que cette intégration suppose des obligations pour les nouveaux arrivants et pour la société canadienne[41] ». L'importance du rôle du gouvernement fédéral dans le financement et l'administration des services d'établissement a été clairement soulignée par toutes les personnes interviewées qui ont mentionné la répartition des fonds, l'uniformité à l'échelle nationale, le maintien d'une surveillance financière et la collaboration avec divers partenaires pour assurer la cohérence des services.

### Caractère approprié du modèle des fournisseurs de services externes

Une analyse transnationale révèle que les pays qui fournissent des services d'établissement aux nouveaux arrivants font appel à divers degrés à des fournisseurs de services à but non lucratif pour leurs programmes de services d'établissement et d'intégration. La démarche actuelle de prestation de services d'établissement au Canada peut se définir comme un modèle de partenariat public-privé. Selon la documentation, ce type de modèle présente notamment l'avantage de réduire la taille de l'administration gouvernementale et de permettre au gouvernement fédéral de favoriser l'uniformité des services tout en maintenant la souplesse dans la prestation en fonction des besoins déterminés à l'échelle locale. Par ailleurs, comme les organismes à but non lucratif sont souvent établis dans les communautés d'immigrants qu'ils servent, ils sont souvent les plus aptes à fournir des services aux immigrants en raison de leurs compétences organisationnelles et de leurs liens avec la communauté ce qui permet de mieux cerner les besoins des nouveaux arrivants[42]. D'après la documentation, le principal inconvénient de ce modèle public-privé de prestation des services d'établissement est qu'il peut favoriser un esprit de concurrence entre les fournisseurs de services et ainsi nuire aux partenariats, à la coordination de la prestation des services et à l'échange de renseignements et de pratiques exemplaires[43].

---

[41] Canada, ministère de la Justice (2002). *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, alinéa 3(1)e).

[42] [1] Shields, John, Julie Drolet et Karla Valenzuela (2016). Immigrant Settlement and Integration Services and the Role of Nonprofit Service Providers: A Cross-national Perspective on Trends, Issues and Evidence, février 2016, p. 17.
[2] Trudeau, D. (2008). Junior partner or empowered community? The role of non-profit social service providers amidst state restructuring in the US. *Journal of Urban Studies*, vol. 45(13), p. 2805-2827.
[3] Salamon, L.M. (2015). The Resilient Sector Revisited: The New Challenge of Nonprofit America, deuxième édition. Washington, The Brookings Institution, p. 14-17.

[43] [1] Shields, John, Julie Drolet and Karla Valenzuela (2016). Immigrant Settlement and Integration Services and the Role of Nonprofit Service Providers: A Cross-national Perspective on Trends, Issues and Evidence, février 2016, p. 17.
[2] Trudeau, D. (2008). Junior partner or empowered community? The role of non-profit social service providers amidst state restructuring in the US. *Journal of Urban Studies*, vol. 45(13), p. 2805-2827.

### Complémentarité avec les services d'établissement provinciaux

IRCC collabore avec les provinces et territoires de façon multilatérale et bilatérale dans le cadre d'initiatives visant à s'assurer que les services d'établissement financés ne font pas double emploi avec les services fournis par d'autres administrations, qu'il n'y a pas de lacunes dans les services et que tous les intervenants participent à l'élaboration des services d'établissement.

Le Forum des ministres FPT responsables de l'immigration est un important mécanisme de collaboration intergouvernementale permettant des interventions clés, comme le définit le Plan d'action du Canada concernant la vision de 2016-2019, lequel prévoit la mise en œuvre d'un système d'immigration plus efficace et plus efficient.

IRCC soutient également le travail du Groupe de travail FPT sur l'établissement dans l'atteinte d'objectifs communs à l'échelle du pays. Les réunions et activités du Groupe de travail sont axées sur la réalisation de la vision et des objectifs déclarés du Forum des ministres FPT responsables de l'immigration, notamment ceux du Plan d'action du Canada concernant la vision de 2016-2019 et du plan de travail du Groupe de travail FPT sur l'établissement.

Sur le plan bilatéral, le Ministère négocie avec les provinces et les territoires des mécanismes d'établissement et de gouvernance qui permettent de répondre à des besoins précis propres à chaque province et territoire. Ces mécanismes bilatéraux d'établissement précisent la vision, les principes et les objectifs partagés dans un contexte d'intérêts communs, et définissent la collaboration bilatérale dans l'échange de renseignements, la prestation de services d'établissement et les secteurs de partenariat bilatéral.

Les personnes interviewées ont indiqué que les services d'établissement du Ministère venaient compléter le travail d'autres ministères fédéraux, des provinces et territoires et des intervenants, et que des efforts continus étaient déployés pour éviter les chevauchements grâce à la communication et à la coordination entre les intervenants, plus précisément grâce à ces groupes de travail spécialisés.

Bien que, dans de nombreux cas, les provinces financent les services d'établissement, elles le font souvent pour soutenir de nouveaux arrivants qui ne sont pas admissibles aux services financés par le gouvernement fédéral[44]. Par exemple, en 2016, une analyse des programmes FPT entreprise par le Groupe de travail FPT sur l'établissement a révélé un chevauchement généralement minimal entre les programmes offerts par les divers ordres de gouvernement. Les programmes offerts par les provinces et territoires ont tendance à compléter le financement fédéral afin de rendre les services d'établissement accessibles aux clients qui ne sont pas admissibles aux services financés par le gouvernement fédéral. De plus, l'analyse a permis de conclure que tous les ordres de gouvernement doivent en faire plus pour rejoindre les nouveaux arrivants vulnérables et ceux qui résident dans les régions rurales ou éloignées[45].

La grande dépendance des FS envers une multitude de sources de financement pour pouvoir fournir des services d'établissement témoigne de la complémentarité du financement fédéral et provincial pour le soutien de ces services. Dans le cadre du sondage mené auprès des fournisseurs de services du Programme d'établissement financés par IRCC, parmi les 63 % de

[44] Roberts, Sarah (2014). The Classifying Work of Immigration Policies in Canada: A Critical Analysis of the Temporary Foreign Workers Program and Access to Settlement Services, Faculté d'information de l'Université de Toronto

[45] Documentation interne d'IRCC.

fournisseurs qui ont indiqué avoir reçu du financement pour les services d'établissement provenant de sources autres qu'IRCC, 40 % ont déclaré que ce financement était destiné à servir uniquement les clients non admissibles aux services d'IRCC, 9 % ont indiqué que ce financement était destiné à appuyer uniquement les clients admissibles aux services financés par IRCC, et 51 %, ont affirmé que ce financement servait à soutenir autant les clients admissibles que les clients non admissibles aux services d'établissement d'IRCC. En outre, dans le sondage auprès des FS, les clients non admissibles aux services d'établissement d'IRCC qui avaient recours le plus souvent aux FS étaient des citoyens naturalisés (87 % des FS), des demandeurs d'asile (84 % des FS) et des citoyens nés au Canada (73 % des FS).

Selon une recherche interne, en ce qui a trait aux différences spécifiques entre le Programme d'établissement d'IRCC et ceux des provinces et territoires, il y a un financement provincial important pour les programmes d'insertion professionnelle (p. ex. en Ontario, en Nouvelle-Écosse, en Alberta et en Colombie-Britannique)[46]. Les programmes linguistiques des services d'établissement d'IRCC sont complétés par des fonds provinciaux et territoriaux, mais la formation linguistique financée par les provinces et territoires est souvent intégrée à d'autres programmes visant la préparation aux études ou l'accès à l'emploi. Les critères d'admissibilité pour les programmes financés par les provinces et territoires ont tendance à être plus vastes et à inclure des clients qui peuvent ne pas être admissibles à la formation financée par le gouvernement fédéral, comme les résidents temporaires et les citoyens canadiens naturalisés.

### Rapatriement des services d'établissement

L'administration provinciale des services d'établissement au Manitoba et en Colombie-Britannique a pris fin respectivement en 2013 et en 2014 lorsque le gouvernement fédéral a rapatrié ces services dans le but de s'assurer que tous les immigrants y ont accès équitablement, peu importe leur province ou leur territoire de résidence, tout en veillant à ce que chaque région du Canada reçoive sa juste part des fonds fédéraux consacrés à l'établissement[47].

La plupart des intervenants clés ont signalé que le rapatriement des services administrés par la Colombie-Britannique et le Manitoba avait favorisé un certain degré de cohérence et d'uniformité à l'échelle nationale. Certains répondants ont également évoqué les avantages sur les plans de la collaboration, de l'échange de renseignements et de l'accès accru des fournisseurs de services à l'ensemble de leurs pairs sur le plan national. Pour ce qui est des défis, certains répondants d'IRCC ont parlé des difficultés de mettre en œuvre le rapatriement des services et d'autres ont indiqué que le processus avait généré des tensions avec les provinces et territoires et les fournisseurs locaux. Certains répondants externes estimaient que le rapatriement avait occasionné des défis de taille, notamment en raison des compressions budgétaires et des restrictions en matière de financement ainsi que des changements administratifs (p. ex. méthodes d'évaluation du rendement et de production de rapports sur le rendement), tandis que d'autres étaient d'avis que les fournisseurs de services avaient perdu un certain degré de souplesse et la possibilité d'adapter les services aux réalités locales.

---

[46] Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'établissement (2016). Amélioration de l'employabilité et des qualifications professionnelles acquises à l'étranger des nouveaux arrivants : aperçu des initiatives et des programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux. Décembre 2016. [DOCUMENT INTERNE].

[47] Canada, IRCC (2012) Communiqué de presse – Le gouvernement du Canada renforcera la responsabilité en matière d'intégration des nouveaux arrivants « Les services d'intégration contribuent à l'édification de la nation », affirme le ministre Kenney, Ottawa, le 12 avril 2012.

## 4.3. L'établissement en tant que priorité du gouvernement du Canada et du Ministère

**Constatation** : Le Programme d'établissement demeure aligné avec les priorités du Ministère et du gouvernement du Canada et a suscité un intérêt accru depuis quelques années.

Les personnes interviewées et d'importants documents publics ont confirmé que le Programme d'établissement est une grande priorité pour le gouvernement du Canada et le Ministère depuis cinq ans. Certaines personnes interviewées ont indiqué qu'il s'agissait du plus important programme de subventions et de contributions du Ministère et que le financement avait pris encore plus d'ampleur avec le budget de 2016 en vue d'accroître la portée du Programme[48]. L'importance des services d'établissement a également été réitérée dans la lettre de mandat du ministre Hussen de 2017, qui indiquait que « la prestation de services d'établissement de grande qualité pour assurer une arrivée couronnée de succès des Néo-Canadiens » constituait l'une des grandes priorités du ministre. Par ailleurs, les personnes interrogées ont indiqué que l'initiative du gouvernement du Canada d'accueillir 25 000 réfugiés syriens avant la fin de février 2016, et un total de 44 800 réfugiés en 2016 seulement, avait également mis en relief le rôle continu des services d'établissement dans le processus d'intégration des réfugiés car ils fournissent à ces derniers des moyens de faciliter leur processus d'intégration.[49]

[48] Canada, ministère des Finances (2016). Assurer la croissance de la classe moyenne – Le budget de 2016.
[49] Canada, IRCC (2016). Rapport ministériel sur le rendement 2015-2016.

# 5 Atteinte des résultats escomptés pour les clients

## 5.1 Défis liés à l'identification des impacts des services d'établissement sur les résultats des clients

Tous les services d'établissement d'IRCC visent à fournir aux clients les connaissances et les compétences nécessaires pour vivre dans la société canadienne. Bien que chaque volet soit généralement axé sur un résultat clé du Programme d'établissement, de nombreux volets comprennent des activités qui soutiennent la réalisation de plusieurs résultats, ce qui signifie que les clients peuvent obtenir des avantages similaires à partir de divers volets du Programme. Par exemple, les clients peuvent acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour travailler au Canada principalement grâce aux services liés à l'emploi, mais aussi aux ateliers de recherche d'emploi organisés dans le cadre des services d'information et d'orientation, à la formation linguistique et aux activités ciblant l'accès au marché du travail prévues dans le volet Connexions communautaires.

Cette approche de prestation des services a l'avantage d'être axée sur les clients, reconnaissant que ceux-ci ont des besoins différents et des façons différentes d'apprendre. Bien qu'elle soit valable du point de vue des clients, cette approche hybride de prestation des services d'établissement pose un défi pour ce qui est d'évaluer l'incidence principale d'un volet en particulier et, encore plus, l'incidence secondaire d'un volet sur les résultats des clients.

Malgré les difficultés liées à la détermination de l'incidence des services d'établissement, l'évaluation donne un aperçu général de l'incidence simultanée des principaux volets du Programme d'établissement sur la réalisation des résultats du Programme.

## 5.2 Les clients obtiennent de l'information et des services appropriés

**Constatation** : De manière générale, les clients du Programme d'établissement ont mentionné divers besoins. Les besoins les plus souvent relevés étaient liés à la nécessité d'approfondir leur connaissance des services communautaires et gouvernementaux et de la vie au Canada.

Les FS offrent des services d'EBA aux clients du Programme d'établissement dans le but d'évaluer leurs besoins et de les aiguiller vers les services d'établissement appropriés et d'autres services communautaires[50]. Selon les données administratives, 158 888 clients ont obtenu des services d'EBA en 2015-2016, dont 25 % étaient des demandeurs principaux de la catégorie économique, et 25 % étaient des membres de la catégorie du regroupement familial[51]. Même si la majorité des clients des services d'EBA étaient arrivés au Canada au cours des dernières années, 11 % se trouvaient au Canada depuis près de 10 ans ou plus (c.-à-d. qu'ils étaient arrivés au Canada avant 2008).

[50] Canada, IRCC (2017). Services d'établissement – Exemple d'activités. Codes financiers à compter du 1er avril 2017.

[51] En date du 1er avril 2015, les clients avaient 18 ans ou plus. Puisqu'un client peut avoir obtenu des services d'établissement à différents moments durant l'exercice 2015-2016, la date du 1er avril 2015 sert de date de référence aux fins de l'évaluation pour déterminer l'âge des clients lors de la prestation du service pendant cette période.

Selon la documentation du Programme d'établissement, les services d'EBA sont des pratiques courantes dans le secteur de l'établissement. Toutefois, les approches utilisées peuvent varier considérablement (p. ex. les procédures d'accueil, les outils et les diagnostics). Dans la plupart des cas, les méthodes et les outils utilisés ont été élaborés au fil du temps et adaptés au contexte communautaire et organisationnel particulier dans lequel les FS mènent leurs activités.[52]

Une analyse des données administratives sur les services d'EBA tirées de l'iEDEC montre que 68 % des clients du Programme d'établissement admis au Canada en 2014 et en 2015 ont reçu au moins un service d'EBA[53]. La majorité (62 %) des clients des services d'EBA ont reçu un seul service d'EBA, et 36 % en ont reçu de deux à cinq. Les résultats de cette analyse montrent que les clients du Programme ont mentionné avoir besoin de divers services financés ou non par IRCC.[54]

- Parmi les clients ayant déclaré des besoins relatifs au programme d'IRCC, 91 % avaient besoin d'au moins deux services, et 58 % d'au moins cinq (jusqu'à 11).[55]
- Parmi les clients ayant déclaré des besoins non liés au programme d'IRCC, 48 % avaient besoin d'au moins deux services, et 16 % d'au moins cinq (jusqu'à 10).[56]

Dans l'ensemble, les clients des services d'EBA ont fait part le plus souvent de leurs besoins en services d'information et d'acquisition de connaissances. Les trois principaux besoins étaient les suivants : approfondir sa connaissance des services communautaires et gouvernementaux; approfondir sa connaissance de la vie au Canada; approfondir sa connaissance du système d'éducation au Canada. Les clients des services d'établissement qui ont déclaré ces besoins appartenaient principalement à la catégorie économique (demandeurs principaux, conjoints et personnes à charge) et à la catégorie des réfugiés.

---

[52] Canada, CIC. Services d'évaluation des besoins et d'aiguillage : Guide à l'intention du personnel de collecte des données d'établissement et de l'iEDEC.

[53] L'analyse portait sur 166 085 résidents permanents admis au Canada en 2014 et en 2015, qui avaient 10 ans ou plus au moment de leur admission et qui avaient reçu au moins un service du Programme d'établissement entre le 1er janvier 2014 et le 31 mars 2016. Au total, 112 933 de ces clients ont reçu au moins un service d'EBA pendant cette période.

[54] L'analyse a examiné les besoins relevés dans l'ensemble des services d'EBA reçus, que ces besoins concernent un programme d'IRCC ou un autre type de programme. Lorsqu'un besoin particulier a été relevé dans au moins un service d'EBA reçu par un client, celui-ci a été désigné comme ayant ce besoin.

[55] Les besoins liés au programme d'IRCC visaient notamment à : 1) approfondir sa connaissance de la vie au Canada, des services communautaires et gouvernementaux, du marché du travail et du système d'éducation; 2) élargir ses réseaux sociaux et ses réseaux professionnels, avoir un accès accru aux services communautaires locaux, et accroître sa participation à la vie communautaire; 3) améliorer ses compétences linguistiques; 4) améliorer d'autres compétences; 5) trouver un emploi.

[56] Les besoins non liés au programme d'IRCC concernaient : la nourriture, l'habillement ou d'autres biens; le logement; la santé physique et mentale et le bien-être; les finances; le soutien familial; les compétences linguistiques (autres que le programme d'IRCC); l'éducation et le perfectionnement des compétences; l'information et les services juridiques; les services communautaires.

**Constatation** : De nombreux clients du Programme d'établissement ont eu accès à des services d'IRCC qui correspondaient aux besoins déclarés. L'accès aux services d'IRCC a été le plus élevé parmi les clients ayant déclaré des besoins en services d'information et d'orientation et le plus faible parmi ceux ayant déclaré des besoins en services liés à l'emploi ou en services de connexions communautaires. Pour ceux qui avaient des besoins non liés au programme d'IRCC, la plupart ont été aiguillés vers un service non financé par IRCC.

L'analyse des services d'EBA a porté sur la mesure dans laquelle les clients du Programme d'établissement qui avaient un besoin particulier ont reçu un service correspondant du Programme d'établissement ou, dans le cas d'un besoin non lié au programme d'IRCC, ont été aiguillés en conséquence vers un service non financé par IRCC.

Pour ce qui est des services d'établissement, l'analyse des services d'EBA a montré que de nombreux clients des services d'EBA ont reçu des services correspondants. De manière générale, les clients des services d'EBA qui avaient déclaré des besoins liés au programme d'IRCC pour ce qui est d'approfondir leur connaissance des services communautaires et gouvernementaux (90 %) et de la vie au Canada (89 %) ont obtenu des services d'information et d'orientation plus fréquemment. Par ailleurs, 60 % des clients ayant déclaré le besoin d'améliorer leurs compétences linguistiques ont reçu un service linguistique d'IRCC[57], et 43 % des clients ayant déclaré le besoin de trouver un emploi ont reçu un service lié à l'emploi d'IRCC.[58]

Toutefois, les clients des services d'EBA ayant déclaré des besoins liés à leur intégration sociale ont généralement reçu moins souvent un service de connexions communautaires. Par exemple, 22 % des clients des services d'EBA ayant déclaré le besoin d'avoir un accès accru aux services communautaires locaux ont reçu un service de connexions communautaires, comparativement à 27 % de ceux qui disaient avoir besoin d'accroître leur participation à la vie communautaire, et à 28 % de ceux qui disaient avoir besoin d'élargir leurs réseaux sociaux.

Pour ce qui est de l'aiguillage, l'analyse des services d'EBA montre que la plupart des clients de ces services ayant déclaré des besoins non liés au programme d'IRCC ont été aiguillés en conséquence vers un service non financé par IRCC (soit, en moyenne, 82 % des clients des services d'EBA ayant indiqué un besoin particulier non lié au programme d'IRCC). Le taux d'aiguillage était le plus élevé (91 %) chez les clients ayant déclaré des besoins liés à des services communautaires non financés par IRCC, et le moins élevé (71 %) chez ceux qui avaient déclaré des besoins liés à des services de soutien familial non financés par IRCC.

Le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement a aussi abordé la question de la satisfaction des besoins des clients. À la question de savoir s'ils avaient eu des problèmes ou des difficultés au moment d'obtenir les services dont ils avaient besoin, 76 % des clients du Programme d'établissement interrogés ont dit n'avoir eu aucun problème ni aucune difficulté (n=15 917). Parmi ceux qui ont dit avoir eu des problèmes ou des difficultés au moment d'obtenir les services dont ils avaient besoin, la raison la plus souvent mentionnée était le fait de ne pas savoir comment ni où obtenir ces services.

[57] Les services linguistiques d'IRCC comprennent des services d'évaluation des compétences linguistiques et de formation linguistique.

[58] Les services liés à l'emploi d'IRCC comprennent des services liés à l'emploi à court et à long terme, ainsi que des services d'information et d'orientation au sujet de l'emploi et du revenu.

Les clients du Programme d'établissement ayant participé au sondage devaient aussi préciser s'il y avait des secteurs dans lesquels de l'information ou des services leur auraient été utiles. Voici les réponses de ceux qui ont répondu à la question :

- 29 % ont mentionné l'emploi (p. ex. plus d'information et de ressources pour les aider à trouver un emploi; de bons outils de recherche d'emploi; de l'information sur les stages, les programmes coopératifs, et les changements de carrière);
- 13 % ont mentionné l'éducation (p. ex. de l'information claire sur les études postsecondaires; de l'information sur les possibilités de formation des adultes et de formation professionnelle);
- 7 % ont mentionné l'accès aux services gouvernementaux (p. ex. de l'information sur des organismes offrant des services aux immigrants; de l'aide pour remplir les demandes officielles, utiliser les transports publics ou obtenir un permis de conduire).[59]

## 5.3. Les clients sont sensibilisés aux ressources communautaires

Les services d'information et d'orientation visent à procurer aux nouveaux arrivants l'orientation et les renseignements pertinents, exacts et uniformes en temps opportun sur l'établissement dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées et mieux comprendre la vie au Canada.

Selon les données administratives d'IRCC, 243 116 clients du Programme d'établissement de 18 ans ou plus au total ont reçu au moins un service d'information et d'orientation en 2015-2016.[60] La plupart ont obtenu un service concernant les sources d'information (67 %), suivi d'un service concernant les documents importants (54 %). Le mode de prestation des services d'information et d'orientation le plus fréquent était la formule des rencontres individuelles avec un travailleur de l'établissement (78 %), suivie des séances d'orientation en groupe (33 %) et en famille (26 %).

### 5.3.1. Les clients sont sensibilisés aux ressources communautaires et autres

**Constatation** : La majorité des clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir une certaine connaissance des ressources communautaires et autres, principalement en raison de l'incidence positive des services liés à l'emploi, des services d'information et d'orientation et des services de connexions communautaires.

Le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement a servi à évaluer la mesure dans laquelle les clients du Programme d'établissement ont été informés des ressources communautaires et d'autres ressources pouvant les aider à surmonter les difficultés liées à l'établissement. Les clients ont évalué leur connaissance des organismes qui offrent des services dans leur communauté (p. ex. où trouver les bibliothèques, les endroits pour faire du sport, les centres communautaires et les lieux de culte comme les églises ou les mosquées).

---

[59] Il s'agissait d'une question ouverte du sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement. De manière générale, 4,3 % des répondants ont donné une réponse valide à cette question. Les résultats ont été analysés pour un échantillon de répondants.

[60] En date du 1er avril 2015, les clients avaient 18 ans ou plus. Puisqu'un client peut avoir obtenu des services d'établissement à différents moments durant l'exercice 2015-2016, la date du 1er avril 2015 a servi de date de référence aux fins de l'évaluation pour déterminer l'âge lors de la prestation du service pendant cette période.

Dans l'ensemble, la majorité (92 %) des clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir au minimum une certaine connaissance des ressources communautaires et autres. Les deux tiers (67 %) considéraient avoir une assez bonne connaissance (33 %) ou une très bonne connaissance (34 %) des ressources communautaires et autres, et près du quart (24 %) considéraient en avoir une certaine connaissance.

D'autres analyses[61] ont été menées pour évaluer l'incidence de certains services d'établissement financés par IRCC sur la connaissance des ressources communautaires qui a été déclarée par les clients, lorsqu'on tient compte d'autres caractéristiques. En dehors des services financés par IRCC, les services liés à l'emploi, les services d'information et d'orientation et les services de connexions communautaires ont eu une incidence favorable, selon les clients, sur leur connaissance déclarée des ressources communautaires et autres. Par conséquent, les clients du Programme d'établissement qui ont obtenu ces trois types de services ont une meilleure connaissance des ressources communautaires. Aucune différence statistique n'a été observée pour la formation linguistique financée par IRCC.

L'analyse a aussi montré que les caractéristiques sociodémographiques les plus importantes pour une meilleure connaissance des ressources communautaires étaient, par ordre d'importance : le pays de citoyenneté, l'année d'admission au Canada (c.-à-d. le temps passé au Canada), et le niveau de scolarité. Cela peut s'expliquer par le fait que plus une personne a passé du temps au Canada, plus il est probable qu'elle se soit familiarisée avec sa communauté et les ressources offertes par celles-ci. De même, les immigrants qui possèdent un diplôme universitaire ont plus de ressources personnelles, ce qui leur permet de mieux connaître les services offerts dans leur communauté.

## 5.4 Les clients acquièrent une connaissance de la vie au Canada, notamment les lois, les droits et les responsabilités

### 5.4.1. Les clients acquièrent une connaissance de la vie au Canada

**Constatation** : La grande majorité des clients du Programme d'établissement ont déclaré connaître les éléments nécessaires à la vie au Canada (c.-à-d. le transport, le logement, les soins de santé, l'éducation, ainsi que l'argent et les finances). Parmi les services financés par IRCC, les services liés à l'emploi sont ceux qui ont eu une incidence positive sur le niveau de connaissance des clients relativement à la vie au Canada.

Dans le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement, les clients devaient évaluer leur niveau de connaissance concernant le transport, le logement, les soins de santé, l'éducation, ainsi que l'argent et les finances. Ces cinq éléments de la vie au Canada ont été regroupés pour former un seul facteur : « Connaissance de la vie au Canada ».

[61] Pour examiner de façon approfondie les liens entre les services d'établissement obtenus par les clients et les résultats du Programme, des analyses de régression multidimensionnelle ont été menées. Les analyses de régression sont des techniques statistiques qui permettent aux chercheurs d'évaluer le lien entre un facteur et diverses caractéristiques. Dans le cas présent, des analyses de régression linéaire ont permis de mieux comprendre si le niveau de connaissance des ressources communautaires est lié à plusieurs caractéristiques, notamment les services d'établissement reçus. Des analyses de régression ont aussi été réalisées pour tous les autres résultats du Programme qui seront abordés plus loin dans la présente section.

La plupart (95 %) des clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir au moins une certaine connaissance de la vie au Canada. La majorité a déclaré avoir une très bonne connaissance (22 %) ou une assez bonne connaissance (44 %); les autres clients ont déclaré avoir une certaine connaissance (30 %), ne pas avoir une très bonne connaissance (4 %) ou n'avoir aucune connaissance (0,5 %) de la vie au Canada.

Parmi les services d'établissement financés par IRCC, les services liés à l'emploi sont le seul volet du Programme d'établissement qui a une incidence favorable sur la connaissance de la vie au Canada déclarée par les clients, lorsqu'on tient compte d'autres caractéristiques. Cela montre que les clients du Programme qui ont reçu des services liés à l'emploi ont un niveau plus élevé de connaissance de la vie au Canada. Aucune différence statistique n'a été constatée entre les clients qui ont reçu des services d'information et d'orientation financés par IRCC et ceux qui n'ont pas reçu de tels services[62], ce qui signifie que ces groupes de clients ont le même niveau de connaissance de la vie au Canada.

L'analyse a aussi montré que les caractéristiques sociodémographiques qui ont une incidence sur la connaissance de la vie au Canada sont entre autres : le pays de citoyenneté, l'année d'admission au Canada (c.-à-d. le temps passé au Canada) et le niveau de scolarité. Comme pour le résultat précédent, ces résultats peuvent s'expliquer par le fait que plus une personne a passé du temps au Canada, plus il est probable qu'elle se soit familiarisée avec les divers aspects de la vie au Canada et que les immigrants qui possèdent un diplôme universitaire ont plus de ressources personnelles, ce qui leur permet de se familiariser plus facilement avec la vie dans un autre pays.

### 5.4.2. Les clients acquièrent une connaissance des lois, des droits et des responsabilités

**Constatation** : De manière générale, les clients du Programme d'établissement ont déclaré connaître les lois, les droits et les responsabilités au Canada. Parmi les services financés par IRCC, seuls les services liés à l'emploi ont eu une incidence favorable sur le niveau de connaissance des lois, des droits et des responsabilités.

Dans le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement, les clients devaient évaluer leur niveau de connaissance concernant l'histoire, la géographie et la culture du Canada, les droits et libertés au Canada, les lois et la justice au Canada, et l'obtention de la citoyenneté canadienne. Ces trois éléments ont été regroupés pour former un seul facteur : « Connaissance des lois, des droits et des responsabilités au Canada ».

[62] Les résultats montrant une incidence limitée des services d'information et d'orientation sur la réalisation de certains résultats du Programme abordés dans la présente section peuvent aussi être liés au fait que seuls des renseignements généraux sur les volets du Programme offerts aux clients étaient disponibles pour l'évaluation. Contrairement à beaucoup d'autres volets du Programme, les services d'information et d'orientation ne forment pas un service unique. Ils comportent un large éventail d'interventions en établissement, liées à 16 différents sujets de l'établissement (comme les droits et libertés, l'éducation et la santé) et pouvant être offertes en groupe, en famille ou individuellement. Les interventions peuvent durer quelques minutes ou des semaines. Par conséquent, aucun ensemble de normes de service n'est établi pour ce volet du Programme d'établissement. Si de l'information détaillée sur les services d'information et d'orientation offerts aux clients avait été disponible pour l'évaluation, il aurait alors été possible de mieux comprendre l'incidence de ce volet sur la réalisation des résultats du Programme.

La majorité (91 %) des clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir une certaine connaissance des lois, des droits et des responsabilités. La moitié ont dit avoir une très bonne connaissance (15 %) ou une assez bonne connaissance (37 %); les autres clients ont déclaré ne pas avoir une très bonne connaissance (9 %) ou n'avoir aucune connaissance (0,7 %) des lois, des droits et des responsabilités.

Lorsque d'autres analyses ont été menées pour évaluer l'incidence de services d'établissement particuliers financés par IRCC sur la connaissance des lois, des droits et des responsabilités déclarée par les clients, les résultats ont montré que les services liés à l'emploi sont le seul volet du Programme d'établissement à avoir eu une incidence favorable sur ce résultat du Programme, lorsqu'on tient compte d'autres caractéristiques. Cela signifie que les clients du Programme d'établissement qui ont obtenu ce type de services ont un niveau plus élevé de connaissance des lois, des droits et des responsabilités. Aucune différence statistique n'a été constatée entre les clients qui ont reçu des services d'information et d'orientation, une formation linguistique ou des services de connexions communautaires financés par IRCC, et ceux qui n'ont reçu aucun de ces services, ce qui signifie que ces groupes de clients ont le même niveau de connaissance des lois, des droits et des responsabilités.

L'analyse a aussi montré que les caractéristiques sociodémographiques les plus importantes pour une meilleure connaissance des lois, des droits et des responsabilités étaient, par ordre d'importance : l'année d'admission au Canada (c.-à-d. le temps passé au Canada), le pays de citoyenneté, et la catégorie d'immigration. Comme pour les autres résultats, cette situation peut s'expliquer par le fait que plus une personne a passé du temps au Canada, plus elle a eu l'occasion d'acquérir des connaissances à ce sujet. De plus, les réfugiés (les réfugiés pris en charge par le gouvernement [RPG], les réfugiés parrainés par le secteur privé [RPSP] et les réfugiés dont la demande a été présentée dans un bureau intérieur) et les immigrants de la catégorie du regroupement familial avaient une meilleure connaissance des lois, des droits et des responsabilités que les travailleurs qualifiés du volet fédéral. Ce résultat peut être attribuable à l'orientation et au soutien particuliers que ces immigrants peuvent avoir reçus dans le cadre du Programme d'aide à la réinstallation (PAR) ou de la part de leurs répondants ou des membres de leur famille.

## 5.5 Les clients acquièrent des compétences dans les langues officielles

Les services de formation linguistique financés par IRCC sont offerts dans les deux langues officielles du Canada, le français et l'anglais et sont offerts sous divers modes de prestation comme par exemple en salle de classe, en ligne ou encore en formules mixtes. Les clients peuvent suivre une formation linguistique à temps plein ou à temps partiel. De plus, les cours visent des objectifs différents en fonction des besoins des clients; ils peuvent entre autres être de portée générale, être axés sur un emploi en particulier, avoir d'autres objectifs, comme la préparation aux examens d'admission à l'université ou aux examens pour l'obtention de la citoyenneté, ou aider les clients à subvenir à leurs besoins de base ou de la vie quotidienne.

IRCC finance aussi les services d'évaluation des compétences linguistiques. Ils consistent à évaluer les compétences linguistiques (en français ou en anglais) des clients en vue de leur admission dans un programme de formation linguistique et utilisent des outils fondés sur les

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) ou les Canadian Language Benchmarks (CLB)[63].

En 2015-2016, 88 720 clients du Programme d'établissement (de 18 ans ou plus) ont reçu des services d'évaluation des compétences linguistiques, et 97 717 des services de formation linguistique[64]. La plupart des clients ont reçu ces services dans le but d'apprendre l'anglais. Lorsque l'information sur l'évaluation des compétences linguistiques en anglais ou en français a été prise en compte pour 2015-2016, 97 % des clients ont fait l'objet d'une évaluation des compétences linguistiques pour l'anglais, 2 % pour le français et 1 % pour les deux langues[65]. Lorsque l'information sur la formation linguistique en anglais ou en français a été prise en compte pour 2015-2016, 99 % des clients de la formation linguistique avaient reçu une formation en anglais, 0,8 % en français et 0,2 % dans les deux langues.[66]

En ce qui concerne les niveaux de compétence linguistique évalués en 2015-2016, la plupart des clients de l'évaluation des compétences linguistiques (qu'ils aient ou non suivi une formation linguistique) ont été évalués à un niveau considéré de base (NCLC/CLB 1 à 4) ou intermédiaire (NCLC/CLB 5 à 8) en compréhension orale, en expression orale, en compréhension écrite et en expression écrite, comme l'indique le tableau 3.

Tableau 3 : Résultats de l'évaluation des compétences linguistiques (NCLC/CLB) des clients du Programme d'établissement évalués en 2015-2016 (première évaluation)

| | Alphabétisation | De base | Intermédiaire | Avancé | Non évaluée |
|---|---|---|---|---|---|
| Compréhension orale | - | 49,00 % | 44,30 % | 0,20 % | 6,50 % |
| Expression orale | - | 48,90 % | 44,40 % | 0,10 % | 6,60 % |
| Compréhension écrite | 4,70 % | 48,40 % | 44,80 % | 0,20 % | 2,00 % |
| Expression écrite | 3,10 % | 57,20 % | 38,90 % | 0,10 % | 0,70 % |

**Remarque : La mention « non évaluée » renvoie aux compétences et non aux personnes.*

Source : Continuum des clients pour des services d'établissement, mars 2017.

Pour ce qui est du mode de prestation de la formation linguistique et de son objectif principal, la plupart des clients (94 %) ont suivi une formation linguistique en salle de classe et l'objectif prédominant de la formation reçue par de nombreux clients (75 %) était de nature générale.[67] Lorsque l'ensemble des renseignements sur la formation linguistique est pris en compte, les clients de la formation linguistique ont suivi, en moyenne, environ 215 heures de formation en 2015-2016.

---

[63] Les Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) sont une échelle descriptive de 12 jalons, ou points de référence, en français langue seconde (FLS), échelonnés sur un continuum de compétence langagière allant du niveau de base au niveau avancé. Ils tiennent compte de la progression, sur ce continuum, des connaissances et des compétences qui sous-tendent les niveaux de compétence de base, intermédiaire et avancé des apprenants adultes en FLS. Les Canadian Language Benchmarks (CLB) sont la norme équivalente de compétence langagière en anglais langue seconde (ESL).

[64] En date du 1er avril 2015, les clients avaient 18 ans ou plus. Puisqu'un client peut avoir obtenu des services d'établissement à différents moments durant l'exercice 2015-2016, la date du 1er avril 2015 a servi de date de référence aux fins de l'évaluation pour déterminer l'âge lors de la prestation du service pendant cette période.

[65] En 2015-2016, 98 % des clients de l'évaluation des compétences linguistiques ont reçu une seule évaluation.

[66] En 2015-2016, 54 % des clients de la formation linguistique étaient inscrits à un seul cours, alors que, durant la même période, 26 % étaient inscrits à deux cours, et 11 % à trois cours.

[67] Bien que ces constatations concernent la formule et l'objectif principal du premier cours de formation linguistique suivi, les résultats sont les mêmes pour les trois premiers cours de formation linguistique suivis par les clients.

### 5.5.1. Démarches pour l'évaluation de l'amélioration des compétences linguistiques

Pour évaluer dans quelle mesure les clients du Programme d'établissement acquièrent des compétences dans les langues officielles, les données de l'iEDEC sur la progression linguistique (à l'aide des NCLC/CLB) dans le cadre de la formation linguistique financée par IRCC ont été examinées[68], de même que les résultats du sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement, où les clients devaient évaluer leurs propres progrès en français ou en anglais depuis leur arrivée au Canada. Les données de l'iEDEC comme les résultats du sondage sont des mesures utiles, mais chacune a ses avantages et ses inconvénients. Bien que les données de l'iEDEC permettent en soi d'examiner la progression des clients dans le cadre de la formation linguistique financée par IRCC, il est seulement possible d'analyser les résultats des clients qui ont reçu ces services. Puisqu'il n'existe aucun groupe de comparaison dans l'iEDEC, il est impossible d'évaluer l'incidence relative de la formation linguistique sur la progression des clients. Toutefois, les données du sondage permettent de comparer les résultats entre les clients qui ont suivi une formation linguistique financée par IRCC et ceux qui ne l'ont pas suivie, ce qui permet une analyse de l'incidence du Programme, c.-à-d. l'attribution des résultats du Programme. Toutefois, cette analyse se caractérise en partie par une plus grande subjectivité, puisque les clients évaluent eux-mêmes la progression de leurs compétences linguistiques.

### 5.5.2. Progression des compétences linguistiques

**Constatation** : De manière générale, près de 60 % des clients de la formation linguistique ont progressé d'au moins un niveau des NCLC/CLB dans au moins une des quatre compétences linguistiques (compréhension orale, expression orale, compréhension écrite et expression écrite), et 18 % d'au moins deux niveaux des NCLC/CLB dans les quatre compétences.

Pour ce qui est de la progression des compétences linguistiques, 57 % des clients arrivés entre le 1er janvier 2014 et le 31 mars 2016 et ayant reçu une formation linguistique financée par IRCC ont progressé d'au moins un niveau des NCLC/CBL (compréhension orale, expression orale, compréhension écrite et expression écrite), dont 11 % ont progressé de un niveau, 14 %, de deux niveaux, 14 % de trois niveaux et 18 % de quatre niveaux. Néanmoins, il y a tout de même 43 % de clients pour qui aucune progression n'a été constatée. Le nombre moyen d'heures nécessaires pour progresser d'un niveau dans les quatre compétences linguistiques (compréhension orale, expression orale, compréhension écrite et expression écrite) était de 441, de 486, de 609, et de 562 heures, respectivement. Ces résultats diffèrent cependant selon plusieurs facteurs, notamment :

- Catégorie d'immigration : les immigrants économiques prennent en moyenne moins d'heures pour progresser d'un niveau des NCLC dans les quatre compétences linguistiques comparativement aux immigrants de la catégorie du regroupement familial et aux réfugiés;
- Âge : les clients plus jeunes sont plus susceptibles d'améliorer leurs compétences linguistiques d'au moins un niveau des NCLC et ont besoin de moins d'heures de formation, en moyenne, pour le faire;

[68] Canada, IRCC (2017). Résultats des services de formation linguistique d'IRCC. Recherche et évaluation, Division de la recherche sur les politiques.

- Niveau de scolarité : la probabilité d'amélioration est positivement liée au niveau de scolarité. Les clients qui ont au minimum un baccalauréat ont besoin de moins d'heures de formation, en moyenne, pour améliorer leurs compétences linguistiques d'un niveau des NCLC;
- Niveau de NCLC avant la formation : généralement, moins le niveau des NCLC d'un client avant la formation est élevé, plus il est susceptible de s'améliorer grâce à la formation linguistique;
- Types de formation : les clients qui ont suivi une formation linguistique axée sur l'emploi sont les plus susceptibles d'améliorer leurs compétences linguistiques d'un niveau des NCLC et ont besoin en moyenne du moins grand nombre d'heures de formation pour le faire.

Également, plus le nombre d'heures de formation linguistique est élevé, plus le client est susceptible d'améliorer ses compétences linguistiques d'un niveau, mais l'ampleur de l'amélioration éventuelle diminue à mesure que le nombre d'heures augmente.

### 5.5.3. Amélioration des compétences linguistiques

**Constatation :** La majorité des clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir amélioré leurs compétences linguistiques depuis leur arrivée au Canada. Parmi les services financés par IRCC, les services liés à l'emploi étaient ceux qui avaient la plus grande incidence sur le niveau déclaré d'amélioration des compétences linguistiques, tandis que la formation linguistique a joué un rôle de moindre importance dans l'amélioration des compétences linguistiques.

Dans le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement, on a demandé aux clients dans quelle mesure leurs compétences en compréhension orale, en expression orale, en compréhension écrite et en expression écrite en anglais ou en français s'étaient améliorées depuis leur arrivée au Canada. Ces quatre éléments de l'amélioration des compétences linguistiques ont été regroupés pour former un seul facteur : « Amélioration des compétences dans les langues officielles ».

Presque tous (96 %) les clients du Programme d'établissement ont déclaré une certaine amélioration de leurs compétences linguistiques depuis leur arrivée au Canada et la plupart (73 %) croyaient que leurs compétences linguistiques avaient connu une grande amélioration (39,3 %) ou une très grande amélioration (33,2 %). Les autres clients ont indiqué que leurs compétences linguistiques n'avaient connu qu'une faible amélioration (4 %) ou aucune amélioration (0,7 %)[69].

Des analyses ont été menées pour évaluer l'incidence de certains services d'établissement financés par IRCC sur le niveau d'amélioration des compétences dans les langues officielles déclaré par les clients, lorsqu'on tient compte d'autres caractéristiques. Parmi les services financés par IRCC, les services liés à l'emploi avaient une incidence positive sur l'amélioration

[69] Dans le sondage, les clients avaient également la possibilité d'indiquer qu'ils n'avaient pas besoin d'améliorer leurs compétences linguistiques, et ils n'ont pas eu à répondre à ces questions si leur langue maternelle était le français ou l'anglais. L'analyse qui suit a été effectuée en incluant seulement les clients qui ont indiqué avoir besoin d'améliorer leurs compétences dans les langues officielles. Par conséquent, les personnes dont la langue maternelle était le français ou l'anglais et qui ne prévoyaient pas utiliser l'autre langue officielle ont été exclues de l'analyse, ainsi que les répondants au sondage qui ont indiqué ne pas avoir eu besoin d'améliorer leurs compétences linguistiques depuis leur arrivée au Canada.

des compétences linguistiques déclarée par les clients. Par ailleurs, les compétences linguistiques se sont améliorées légèrement à mesure que le nombre d'heures passées en formation linguistique augmentait.

En outre, l'analyse a démontré que les caractéristiques sociodémographiques les plus importantes pour l'amélioration des compétences linguistiques étaient, par ordre d'importance : le pays de citoyenneté, l'âge et l'année d'admission au Canada (c.-à-d. le temps passé au Canada). Les immigrants de la Chine étaient ceux qui avaient le moins amélioré leurs compétences linguistiques, mais ils font aussi partie d'un groupe linguistique très éloigné du français ou de l'anglais. Comme c'était le cas pour les résultats présentés ci-dessus au sujet de la progression des clients de la formation linguistique vers l'atteinte des NCLC, les clients plus jeunes étaient ceux qui avaient le plus amélioré leurs compétences linguistiques, ce qui laisse supposer que l'acquisition d'une langue est plus facile chez les jeunes. Le temps passé au pays par les immigrants a également une incidence sur le potentiel d'amélioration des compétences linguistiques, car les immigrants apprennent les langues officielles par différents moyens et dans différents contextes au fil du temps. Ceux qui se trouvaient au Canada depuis plus longtemps avaient davantage amélioré leurs compétences linguistiques que ceux qui étaient arrivés au Canada plus récemment.

**Constatation :** La formation linguistique a eu une plus grande incidence sur l'amélioration des compétences linguistiques déclarée des immigrants qui présentent un capital humain plus élevé, tandis que la formation linguistique n'a pas eu d'incidence observable sur l'amélioration des compétences linguistiques des réfugiés réinstallés et des immigrants appartenant à la catégorie du regroupement familial.

Afin de mieux comprendre l'incidence de la formation linguistique sur des sous-groupes de clients particuliers, d'autres analyses fondées sur le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement ont été effectuées selon la catégorie d'immigration, le niveau de scolarité et la connaissance des langues officielles au moment de l'admission.

Des analyses séparées par catégorie d'immigration ont démontré que la formation linguistique a eu une plus grande incidence sur l'amélioration des compétences linguistiques des immigrants économiques (Programme des travailleurs qualifiés [fédéral] [TQF], catégorie de l'expérience canadienne [CEC], Programme des candidats des provinces [PCP] – demandeurs principaux et conjoints et personnes à charge) par rapport aux immigrants d'autres catégories (RPG, RPSP et catégorie du regroupement familial).

La formation linguistique a eu une incidence positive sur l'amélioration des compétences linguistiques pour la catégorie économique dans son ensemble (Programme des TQF, CEC et PCP, y compris les demandeurs principaux et les conjoints et personnes à charge)[70]. Cependant, la formation linguistique n'a eu aucune incidence observable sur l'amélioration des compétences linguistiques des immigrants des autres catégories (RPG, RPSP et regroupement familial), c.-à-d. que ceux qui avaient suivi une formation linguistique n'avaient pas amélioré leurs compétences linguistiques davantage que ceux qui n'en avaient pas suivie.

[70] Quelle que soit la façon dont les immigrants économiques étaient regroupés (c.-à-d. Programme des travailleurs qualifiés [fédéral] [TQF] seulement, Programme des TQF – demandeurs principaux seulement, PCP seulement, PCP – demandeurs principaux seulement, etc.), l'incidence de la formation linguistique était toujours positive.

D'autres analyses de régression portant sur le niveau de scolarité et la connaissance des langues officielles ont démontré que la formation linguistique avait une plus grande incidence sur l'amélioration des compétences linguistiques des clients du Programme d'établissement qui présentaient un capital humain élevé (c.-à-d. ceux qui avaient un diplôme universitaire et ceux qui ont déclaré connaître le français ou l'anglais au moment de leur admission).

## 5.6. Les clients utilisent les langues officielles

**Constatation :** La majorité des clients du Programme d'établissement ont déclaré utiliser les langues officielles à l'extérieur du foyer au moins la moitié du temps. Parmi les services financés par IRCC, les services liés à l'emploi étaient ceux qui ont eu la plus grande incidence sur l'utilisation déclarée des langues à l'extérieur du foyer.

Le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement a servi à évaluer dans quelle mesure les clients du Programme d'établissement utilisent les langues officielles à l'extérieur du foyer. On a demandé aux clients à quelle fréquence ils parlent, lisent et écrivent en français ou en anglais à l'extérieur du foyer. Ces trois éléments de l'utilisation des langues ont été regroupés pour former un seul facteur : « Utilisation des langues officielles ».

La majorité (88 %)[71] des clients du Programme d'établissement ont déclaré utiliser le français ou l'anglais environ la moitié du temps ou plus souvent à l'extérieur du foyer, et 69 % ont indiqué qu'ils utilisaient l'une de ces langues la plupart du temps (28 %) ou toujours (41 %). Les autres clients ont déclaré qu'ils utilisaient le français ou l'anglais environ la moitié du temps (18 %), parfois (12 %) ou jamais (0,9 %).

D'autres analyses ont été menées pour évaluer l'incidence de certains services d'établissement financés par IRCC sur l'utilisation des langues officielles à l'extérieur du foyer déclarée par les clients. Parmi les services financés par IRCC, les services liés à l'emploi sont le volet des services d'établissement qui a eu une incidence positive sur l'utilisation des langues officielles à l'extérieur du foyer déclarée par les clients. Les clients qui avaient suivi une formation linguistique ont déclaré utiliser les langues officielles à l'extérieur du foyer moins fréquemment que ceux qui n'avaient pas utilisé ces services. Étant donné que les clients dont la langue maternelle est le français ou l'anglais étaient moins susceptibles de suivre une formation linguistique et avaient un niveau de compétence plus élevé dans au moins une des deux langues officielles et étant donné que les clients de la formation linguistique étaient peut-être moins à l'aise de s'exprimer dans l'une des langues officielles, on s'attendait à ce que ce dernier groupe déclare utiliser le français ou l'anglais à l'extérieur du foyer moins fréquemment.

L'analyse a également montré que certaines caractéristiques sociodémographiques ont une influence sur l'utilisation des langues officielles à l'extérieur du foyer (p. ex. le pays de citoyenneté, la connaissance des langues officielles au moment de l'admission et le niveau de scolarité). L'utilisation des langues officielles à l'extérieur du foyer augmente en fonction du temps passé au Canada; plus les immigrants ont passé de temps au Canada, plus ils sont susceptibles d'avoir acquis de meilleures compétences linguistiques et d'être plus à l'aise d'utiliser ces langues à l'extérieur du foyer.

[71] Le pourcentage de clients qui ont déclaré utiliser le français ou l'anglais à l'extérieur du foyer environ la moitié du temps, la plupart du temps ou toujours ne correspond pas exactement à 88 % en raison de l'arrondissement des chiffres.

Des analyses additionnelles selon la catégorie d'immigration, le niveau de scolarité et la connaissance des langues officielles au moment de l'admission ont démontré que peu importe ces caractéristiques, ceux qui ont suivi une formation linguistique financée par IRCC utilisaient les langues officielles à l'extérieur du foyer moins fréquemment que ceux qui n'avaient pas utilisé ces services et les clients qui avaient reçu des services liés à l'emploi financés par IRCC utilisaient les langues officielles à l'extérieur du foyer plus fréquemment que ceux qui n'avaient pas reçu ces services.

## 5.7. Les clients acquièrent des connaissances sur le travail au Canada et participent au marché du travail canadien

Les services liés à l'emploi financés par IRCC ont une portée à court terme et à long terme et englobent aussi certains services d'aiguillage. Les services liés à l'emploi à court terme comprennent notamment des services-conseils en matière d'emploi (p. ex. la formation individuelle pour améliorer les compétences en entrevue, en recherche d'emploi et en rédaction de curriculum vitæ), des services d'évaluation de curriculum vitæ et de jumelage et des occasions de réseautage lors de salons de l'emploi, de séances d'accueil et de divers types de séances d'information. Les services à long terme comprennent le mentorat lié à l'emploi, les services pour aider les clients à se préparer pour la reconnaissance de leurs titres de compétences ou l'obtention de permis d'exercice, ainsi que des stages en milieu de travail (rémunérés ou non), des entreprises d'entraînement (simulation de milieux de travail) et d'autres expériences de travail directes. Pour accéder aux services liés à l'emploi, les clients doivent généralement posséder au moins des compétences de base dans l'une des langues officielles du Canada.

Selon les données administratives d'IRCC, 31 386 clients du Programme d'établissement de 18 ans ou plus ont reçu des services liés à l'emploi en 2015-2016[72]. La plupart des clients ont obtenu des services à court terme (88 %), principalement sous la forme de services-conseils en matière d'emploi (81 %). Les possibilités de réseautage, auxquelles 36 % des clients avaient eu recours, arrivaient au deuxième rang des services liés à l'emploi à court terme les plus fréquemment utilisés. Beaucoup moins de clients ont eu accès aux services liés à l'emploi ayant une portée à plus long terme : seulement 6 % des clients ont eu recours à des services de mentorat et à des stages en milieu de travail. Enfin, 11 % des clients ont été aiguillés vers d'autres services liés à l'emploi qui n'étaient pas offerts par IRCC.

### 5.7.1. Les clients acquièrent des connaissances sur le travail au Canada

**Constatation :** La plupart des clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir au moins une certaine connaissance du marché du travail canadien. Parmi les services financés par IRCC, les services liés à l'emploi étaient ceux qui ont eu la plus grande incidence sur le niveau de connaissances des clients au sujet du travail au Canada.

Le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement a servi à évaluer dans quelle mesure les clients du Programme d'établissement acquièrent des connaissances au sujet du travail au Canada. On a demandé aux clients d'évaluer leur connaissance de plusieurs sujets liés

[72] En date du 1er avril 2015, les clients avaient 18 ans ou plus. Puisqu'un client peut avoir obtenu des services d'établissement à différents moments durant l'exercice 2015-2016, la date du 1er avril 2015 a servi de date référence aux fins de l'évaluation pour déterminer l'âge lors de la prestation du service pendant cette période.

au marché du travail canadien, y compris les démarches pour trouver un emploi (c.-à-d. la recherche d'emploi, la rédaction d'un curriculum vitæ, la participation à une entrevue, etc.); l'établissement de contacts, de relations et de réseaux avec d'autres personnes; l'évaluation des diplômes d'études et des titres de compétences professionnels; l'utilisation des compétences générales ou des compétences en relations humaines dans le milieu de travail; l'utilisation d'ordinateurs pour créer des documents, envoyer des courriels ou réaliser d'autres tâches professionnelles; les droits et les responsabilités des travailleurs (p. ex. la santé et sécurité, l'assurance-emploi, les congés, etc.). Ces éléments ont été regroupés pour former un seul facteur : « Connaissance du travail au Canada »[73].

La majorité (87 %) des clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir une certaine connaissance du milieu du travail canadien. Environ la moitié des clients (52 %) croyaient qu'ils avaient une assez bonne connaissance (37 %) ou une très bonne connaissance (16 %) du milieu du travail. Les autres clients ont déclaré qu'ils avaient une certaine connaissance (35 %) ou une connaissance limitée (12 %) ou qu'ils n'avaient aucune connaissance (2 %).

Des analyses plus détaillées ont été effectuées pour évaluer l'incidence de certains services d'établissement financés par IRCC sur les connaissances des clients au sujet du travail au Canada, en isolant différentes caractéristiques. Parmi les services financés par IRCC, les services liés à l'emploi étaient ceux qui ont eu de loin la plus grande incidence sur les connaissances des clients au sujet du travail au Canada. Les services d'information et d'orientation et les services de connexions communautaires avaient aussi une incidence positive, mais dans une moindre mesure, sur les connaissances au sujet du travail au Canada déclarées par les clients. Les clients qui n'avaient pas suivi de formation linguistique ont indiqué avoir plus de connaissances sur le travail au Canada que ceux qui avaient reçu ces services.

### 5.7.2. Les clients participent au marché du travail canadien

**Constatation :** La majorité des clients du Programme d'établissement occupaient un emploi au moment du sondage. Parmi les services financés par IRCC, les services liés à l'emploi étaient ceux qui ont eu la plus grande incidence sur la capacité des clients de trouver un emploi.

Étant donné qu'on a demandé à tous les répondants s'ils travaillaient au moment du sondage[74, 75], le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement a servi à évaluer la proportion de clients du Programme d'établissement qui occupaient un emploi.

La majorité (62 %) des répondants occupaient un emploi au moment du sondage.

- Parmi ceux qui ont indiqué qu'ils occupaient un emploi, 73 % des clients du Programme d'établissement ont déclaré travailler à temps plein et 27 % à temps partiel au moment du sondage;
- 12 % étaient travailleurs autonomes;

[73] Seuls les clients du Programme d'établissement qui travaillaient au moment du sondage ou qui avaient l'intention de travailler au Canada ont été inclus dans les analyses des résultats en matière d'emploi.
[74] Le terme « travail » a été défini comme le fait d'occuper un emploi rémunéré, y compris le travail autonome.
[75] Seuls les clients du Programme d'établissement qui travaillaient au moment du sondage ou qui avaient l'intention de travailler au Canada ont été inclus dans les analyses des résultats en matière d'emploi.

- 86 % ont indiqué occuper un seul emploi au moment du sondage, tandis que 15 % avaient plus d'un emploi;
- 12 % des clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir été engagés pour un emploi au Canada avant leur arrivée.

À titre de comparaison, parmi les 38 % de répondants qui ont indiqué ne pas travailler au moment du sondage :

- 43 % ont déclaré avoir déjà travaillé au Canada et 57 % n'avoir jamais travaillé au Canada auparavant;
- 53 % étaient à la recherche d'un emploi au moment du sondage.

D'autres analyses[76] ont été menées pour évaluer l'incidence de certains services d'établissement financés par IRCC sur la situation d'emploi des clients au moment du sondage, lorsqu'on tient compte d'autres caractéristiques. Parmi les services financés par IRCC, les services liés à l'emploi étaient le volet du Programme d'établissement qui a eu une incidence positive sur les chances que les clients occupent un emploi au moment du sondage. Les clients qui ont reçu de la formation linguistique et des services de connexions communautaires étaient moins susceptibles d'occuper un emploi au moment du sondage que ceux qui n'avaient pas reçu ces services. Une analyse plus approfondie a démontré que les caractéristiques sociodémographiques les plus importantes pour ce qui est d'occuper un emploi au moment du sondage étaient, par ordre d'importance : le pays de citoyenneté, l'année d'admission au Canada (c.-à-d. le temps passé au Canada) et le sexe. Encore une fois, plus les immigrants avaient passé de temps au Canada, plus ils avaient eu l'occasion de se familiariser avec le marché du travail et de se trouver un emploi. Les résultats liés au sexe correspondent à ceux d'autres études sur les résultats économiques des immigrants, qui montrent un taux d'emploi plus élevé chez les hommes, ce qui peut laisser supposer que les femmes ne travaillent pas pour s'occuper de leur famille tandis que les hommes travaillent pour soutenir leur famille.

## 5.8. Liens avec les communautés et les institutions publiques

Les activités du volet Connexions communautaires facilitent le processus réciproque d'intégration ainsi que l'adaptation pour les nouveaux arrivants et pour la communauté d'accueil. Ces services visent à remédier aux vulnérabilités en supprimant les obstacles à la pleine participation économique, sociale, politique et culturelle. Les services peuvent être regroupés dans la catégorie des connexions communautaires ciblées ou dans celle des services communautaires et peuvent comprendre diverses activités, comme des ateliers de groupe en milieu communautaire (p. ex. programmes parascolaires, cercles de conversation), des visites culturelles, des événements communautaires, etc.

[76] Des régressions logistiques ont été effectuées pour déterminer si un événement se produira ou non en fonction de différentes caractéristiques de prévision. En ce sens, une régression logistique peut être menée quand la variable dépendante n'a que deux valeurs possibles : l'occurrence ou la non-occurrence d'un événement. Pour la présente évaluation, des régressions logistiques ont été effectuées pour déterminer quels clients du Programme d'établissement sont les plus susceptibles de trouver un emploi, c.-à-d. qu'elles permettent d'évaluer la probabilité qu'une personne occupe un emploi au moment du sondage, compte tenu de l'âge, du sexe, du niveau d'études, de l'utilisation par la personne des services liés à l'emploi, etc. Des régressions logistiques ont aussi été réalisées pour le résultat du Programme lié à la participation à la communauté élargie, qui est abordée plus en détail à la section 5.9.

Selon les données administratives d'IRCC, 39 592 clients du Programme d'établissement de 18 ans ou plus ont reçu au moins un service de connexions communautaires en 2015-2016[77]. Les clients ont obtenu des services de jumelage ciblé plus souvent que des services communautaires (26 867 contre 20 095 clients respectivement).[78]

L'acquisition d'une meilleure connaissance de la société canadienne était l'objectif le plus fréquent des services de connexions communautaires reçus, ce service ayant été utilisé par 16 % de tous les clients du volet Connexions communautaires, suivi de l'accès aux services communautaires locaux (11 %). En ce qui a trait aux connexions communautaires ciblées, l'apprentissage linguistique était le service le plus fréquemment fourni aux clients (13 %), suivi de la mise en contact avec des immigrants établis ou admis (12 %) et l'accès aux services communautaires locaux (12 %).

Aucune différence n'a été constatée entre les hommes et les femmes qui avaient eu recours aux services, mais des différences se sont manifestées entre les catégories d'immigration en ce qui a trait aux connexions communautaires ciblées. Les immigrants économiques ont plus fréquemment utilisé les services d'accès au marché du travail (16 %), tandis que les immigrants de la catégorie du regroupement familial ont accédé aux services d'apprentissage linguistique (17 %) et les réfugiés ont plus fréquemment utilisé l'accès aux services communautaires locaux (17 %).

### 5.8.1. Les clients sont mis en contact avec les communautés et les institutions publiques

**Constatation :** La plupart des clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir des liens assez forts ou très forts avec les communautés au Canada et presque tous les clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir au moins une certaine confiance envers les institutions publiques canadiennes. Cependant, parmi les clients du Programme d'établissement, aucun volet n'a eu une plus grande incidence que les autres sur le niveau des liens établis avec les communautés et les institutions publiques.

Le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement a servi à évaluer dans quelle mesure les clients du Programme d'établissement avaient l'impression d'être en contact avec leur communauté et les institutions publiques. On a d'abord demandé aux clients d'évaluer leur sentiment d'appartenance à leur communauté de résidence (ville, municipalité, quartier), à leur province ou territoire de résidence et au Canada. Ces éléments ont été regroupés pour former le facteur « Liens avec les communautés ».

On a demandé aux clients d'évaluer la confiance qu'ils accordent à un certain nombre d'institutions, notamment la police, le système judiciaire et les tribunaux, le système scolaire, le régime politique (c.-à-d. le Parlement fédéral), les banques, les entreprises locales, les médias

[77] En date du 1er avril 2015, les clients avaient 18 ans ou plus. Puisqu'un client peut avoir obtenu des services d'établissement à différents moments durant l'exercice 2015-2016, la date du 1er avril 2015 a servi de date référence aux fins de l'évaluation pour déterminer l'âge lors de la prestation du service pendant cette période.

[78] Le jumelage ciblé et le réseautage consistent notamment à jumeler des Canadiens et des immigrants établis. Des bénévoles sont jumelés à de nouveaux arrivants pour les aider par l'encadrement, le réseautage, l'apprentissage linguistique, des clubs de devoirs et des ateliers en petits groupes. Les événements et les activités de groupe communautaires sont des occasions axées sur le milieu offertes aux nouveaux arrivants pour leur permettre de prendre contact avec leur environnement social et géographique, et peuvent comprendre des portes ouvertes de centres communautaires, des journées du quartier et des assemblées publiques locales.

canadiens, le système de santé, les services de sécurité sociale et d'assurance sociale (p. ex. aide sociale, prestations de vieillesse) et le gouvernement canadien. Les réponses à ces questions ont été regroupées pour former le facteur « Liens avec les institutions publiques ».

La majorité (88 %) des clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir des liens très forts (40 %) ou assez forts (48 %) avec les communautés au Canada. Les autres clients ont indiqué avoir des liens assez faibles (10 %) ou très faibles avec leurs communautés (2 %).

Par ailleurs, la majorité (73 %) des clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir une grande confiance (25 %) ou une assez grande confiance (48 %) envers les institutions publiques canadiennes. Les autres clients ont dit avoir une certaine confiance (25 %), avoir peu de confiance (2 %) ou n'avoir aucune confiance (0,2 %).

Comparativement aux résultats de l'Enquête sociale générale sur la population canadienne, les clients du Programme d'établissement avaient tendance à déclarer à peu près le même degré de confiance ou une plus grande confiance envers les institutions publiques. Selon l'Enquête sociale générale sur l'identité sociale de 2013, trois Canadiens sur quatre (76 %) ont une grande confiance ou une certaine confiance dans la police, ce qui fait de celle-ci l'institution bénéficiant de la plus grande confiance du public. Suivent ensuite le système scolaire (61 %), les banques (59 %) et le système judiciaire et les tribunaux (57 %).[79]

Les résultats d'analyses plus détaillées ont indiqué qu'il n'y avait aucune différence statistique entre les clients et les non-clients pour chacun des quatre volets des services d'établissement financés par IRCC, ce qui signifie que les clients qui ont reçu des services d'établissement financés par IRCC pour chacun des volets du Programme n'ont pas de liens plus forts avec les communautés et les institutions publiques que ceux qui n'ont pas reçu ces services[80]. Par exemple, les clients qui ont reçu des services de connexions communautaires n'avaient pas de liens plus forts avec les communautés et les institutions publiques que ceux qui n'ont pas reçu ces services. Il en allait de même pour ceux qui ont reçu des services d'information et d'orientation, des services liés à l'emploi et de la formation linguistique.

Les réfugiés ont déclaré avoir un plus grand sentiment d'appartenance aux communautés que ceux qui avaient été admis dans le cadre du Programme des travailleurs qualifiés (fédéral), ce qui donne à penser que la principale raison d'immigrer au Canada peut se répercuter sur la force des liens ressentis avec les communautés d'accueil. Le sentiment d'appartenance augmente aussi au fil du temps passé au Canada.

Les résultats liés à l'âge ont indiqué que les immigrants qui étaient plus âgés au moment du sondage avaient une plus grande confiance envers les institutions publiques que les plus jeunes. Ces résultats correspondent à ceux de l'Enquête sociale générale de 2013, dans laquelle les

---

[79] Statistique Canada (2015). « Mettre l'accent sur les Canadiens : résultats de l'Enquête sociale générale – La confiance du public envers les institutions canadiennes », www.statcan.gc.ca/pub/89-652-x/89-652-x2015006-fra.htm#a1.

[80] Comme il n'y avait aucune différence significative pour l'un ou l'autre des volets, les résultats n'indiquent pas que le Programme d'établissement dans son ensemble n'a pas d'incidence sur les résultats des clients, mais plutôt que l'incidence (s'il y en a une) était la même pour tous les volets. Pour mieux comprendre l'incidence du Programme (et de chacun de ses volets), il faudrait effectuer une comparaison avec de nouveaux arrivants qui n'ont pas eu recours à des services d'établissement, comme il est mentionné à la section 3.4.

Canadiens plus âgés avaient généralement une plus grande confiance envers le gouvernement et les institutions[81].

## 5.9. Participation des clients à la communauté élargie

**Constatation :** Environ le quart des clients du Programme d'établissement ont déclaré faire partie d'au moins un organisme communautaire, soit un taux similaire à celui de l'ensemble des Canadiens. Étant donné que les services de connexions communautaires financés par IRCC avaient une incidence positive sur la participation aux activités des organismes communautaires, le programme remplit l'un de ses principaux objectifs, à savoir la création de liens entre les nouveaux arrivants et leur communauté.

Les questions ci-dessous du sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement ont été regroupées pour former le facteur « Contribution à la communauté élargie ».

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fait partie d'un des groupes ci-dessous au Canada ou avez-vous participé à ses activités? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.)

- Un organisme jeunesse
- Un organisme culturel ou éducatif ou un club de loisirs (p. ex. un groupe de théâtre, un club de lecture ou un club de bridge)
- Un groupe scolaire ou de quartier ou une association civique ou communautaire (p. ex. une association de parents et maîtres, un groupe d'anciens étudiants, Parents-Secours ou une vigie de quartier)

Près du quart (22 %) des clients ont déclaré participer à au moins un des trois types d'organismes susmentionnés. Cependant, la majorité (78 %) des clients du Programme d'établissement ont indiqué qu'ils ne faisaient partie d'aucun des trois types d'organismes.

Les résultats de l'Enquête sociale générale de 2013 ont fait ressortir des résultats similaires : 20 % des Canadiens ont déclaré participer à un organisme culturel, éducatif ou de loisirs; un peu moins de 20 % ont dit faire partie d'un groupe scolaire ou d'une association civique ou communautaire (17 %); 5 % étaient membres d'un organisme jeunesse.[82]

D'autres analyses ont été menées pour évaluer l'incidence de certains services d'établissement financés par IRCC sur la contribution des clients à la communauté élargie, lorsqu'on tient compte d'autres caractéristiques. Parmi les services financés par IRCC, les services de connexions communautaires constituaient le seul volet qui avait une incidence positive sur la probabilité que les clients fassent partie d'un organisme. Aucune différence statistique n'a été observée pour les services d'information et d'orientation, la formation linguistique et les services

[81] Statistique Canada (2015). « Mettre l'accent sur les Canadiens : résultats de l'Enquête sociale générale – La confiance du public envers les institutions canadiennes », www.statcan.gc.ca/pub/89-652-x/89-652-x2015006-fra.htm#a1.

[82] Les résultats ne sont pas directement comparables, car l'analyse du sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement a porté sur l'appartenance à l'un des trois types d'organismes (un organisme jeunesse, culturel, éducatif ou de loisirs, un groupe scolaire ou de quartier, ou une association civique ou communautaire), tandis que les résultats de l'Enquête sociale générale étaient axés sur l'appartenance à chacun des types d'organismes (source : Statistique Canada (2015). « Mettre l'accent sur les Canadiens : résultats de l'Enquête sociale générale – La confiance du public envers les institutions canadiennes », www.statcan.gc.ca/pub/89-652-x/89-652-x2015006-fra.htm#a1).

liés à l'emploi financés par IRCC, ce qui signifie que les clients qui avaient reçu ces services n'étaient pas plus susceptibles de faire partie d'organismes communautaires que ceux qui avaient reçu des services de connexions communautaires.

## 5.10. Prise de décisions éclairées sur la vie au Canada

**Constatation :** La grande majorité des clients du Programme d'établissement ont déclaré qu'ils étaient au moins assez à l'aise de prendre des décisions éclairées concernant la vie au Canada. Parmi les services financés par IRCC, seuls les services liés à l'emploi ont eu une incidence positive sur la prise de décisions éclairées sur la vie au Canada.

Le sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement a permis d'évaluer dans quelle mesure les clients du Programme d'établissement sont à l'aise de prendre des décisions éclairées concernant la vie au Canada. Les questions ci-dessous du sondage ont été regroupées pour former le facteur « Prise de décisions éclairées ».

Avec tout ce que vous avez appris sur le Canada, dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise de prendre des décisions concernant votre vie au Canada au regard de chacun des éléments énumérés ci-dessous?

- Soins de santé (p. ex. prendre la décision de consulter un médecin ou un dentiste, choisir un médecin ou un dentiste, etc.)
- Argent et finances (p. ex. prendre des décisions en matière de placements, contracter un prêt ou non, etc.)
- Éducation (p. ex. prendre des décisions concernant l'école où inscrire vos enfants, vous inscrire à des cours ou non, etc.)
- Logement (p. ex. prendre des décisions sur l'endroit où vous allez vivre, le type de logement qui vous convient, le choix d'acheter ou de louer, etc.)

Un peu plus de la moitié (52 %) des clients du Programme d'établissement ont déclaré qu'ils étaient extrêmement à l'aise (12 %) ou très à l'aise (40 %) de prendre des décisions éclairées au sujet de la vie au Canada. Les autres clients ont indiqué qu'ils étaient assez à l'aise (38 %) ou qu'ils n'étaient pas très à l'aise (9 %) ou pas à l'aise du tout (0,6 %).

D'autres analyses ont été menées pour évaluer l'incidence de certains services d'établissement financés par IRCC sur la probabilité que les clients se sentent à l'aise de prendre des décisions éclairées à l'égard de leur vie au Canada, lorsqu'on tient compte d'autres caractéristiques. Parmi les services financés par IRCC, les services liés à l'emploi étaient le seul volet du Programme d'établissement qui a eu une incidence positive sur la probabilité que les clients se sentent à l'aise de prendre des décisions éclairées concernant leur vie au Canada. Bien qu'aucune différence statistique n'ait été observée pour les services de connexions communautaires financés par IRCC, les clients qui n'avaient pas suivi de formation linguistique ni utilisé les services d'information et d'orientation ont déclaré être plus à l'aise de prendre des décisions éclairées au sujet de leur vie au Canada que ceux qui avaient reçu ces services.

L'analyse a démontré que ceux qui se trouvaient au Canada depuis plus longtemps avaient déclaré qu'ils étaient plus à l'aise de prendre des décisions éclairées concernant la vie au Canada. De plus, le fait de connaître les langues officielles peut aider à recueillir les renseignements

nécessaires pour prendre des décisions éclairées à l'égard de différents aspects de la vie au Canada, ce qui peut expliquer en partie pourquoi ceux qui connaissaient au moins une des deux langues officielles du Canada étaient plus à l'aise de prendre des décisions.

## 5.11. Incidence de l'utilisation de plusieurs services d'établissement

**Constatation :** Le fait d'utiliser une combinaison de services de formation linguistique et de services liés à l'emploi d'IRCC a contribué à l'amélioration des compétences linguistiques des clients et à l'acquisition de connaissances sur le travail au Canada, plus que tout autre service pris individuellement.

L'un des résultats attendus de la modernisation du Programme d'établissement était la création de liens plus forts entre les services d'établissement et l'amélioration des résultats des clients. Dans ce contexte, d'autres analyses ont été menées pour évaluer les effets de l'utilisation d'une combinaison de services d'établissement financés par IRCC pour chacun des résultats attendus pour les clients.

Il a été constaté que les combinaisons de services suivantes contribuaient davantage à l'amélioration des compétences linguistiques et à l'acquisition de connaissances sur le travail au Canada :

- Le fait d'utiliser à la fois les services de formation linguistique et les services liés à l'emploi financés par IRCC a eu une plus grande incidence sur l'amélioration des compétences linguistiques que la formation linguistique ou les services liés à l'emploi à eux seuls.
- Le fait d'utiliser à la fois les services de formation linguistique et les services liés à l'emploi financés par IRCC a eu une plus grande incidence sur les connaissances au sujet du travail au Canada que la formation linguistique ou les services liés à l'emploi à eux seuls.

Cependant, même si cette combinaison de services a eu une plus grande incidence sur l'atteinte de deux résultats ciblés par le Programme, il n'y avait aucune différence observable pour les autres combinaisons ou pour les clients qui ont utilisé un plus grand nombre de services d'établissement, ce qui laisse supposer que la formation linguistique et les services liés à l'emploi étaient les services qui ont eu la plus grande incidence.

# 6. Facteurs de facilitation de la prestation de services – Services de soutien et partenariats locaux en matière d'immigration

On s'attend à ce que les services de soutien et les partenariats locaux en matière d'immigration (PLI) facilitent ou améliorent la prestation de services aux nouveaux arrivants.

Les services de soutien visent à aider les clients à avoir accès aux services d'établissement directs financés par IRCC. IRCC offre du financement aux FS pour six services de soutien différents (c.-à-d. les services de garde pour les enfants des nouveaux arrivants, l'aide au transport, la traduction, l'interprétation, le counseling en cas de crise et les services pour les personnes handicapées) afin de permettre aux clients admissibles d'avoir accès aux services directs financés par IRCC.

Les PLI sont des partenariats communautaires visant à :

- favoriser une approche méthodique afin de faire participer les FS et d'autres institutions à l'intégration des nouveaux arrivants;
- soutenir la mise en commun des connaissances à l'échelle communautaire et la planification stratégique locale;
- améliorer la coordination de services efficaces facilitant l'établissement et l'intégration des immigrants.

Les PLI n'offrent pas de services directs aux nouveaux arrivants[83]. Ils visent plutôt à augmenter la capacité d'absorption des communautés d'accueil en mobilisant divers intervenants, y compris les employeurs, les conseils scolaires, les centres de santé, les administrations gouvernementales, les fournisseurs de services, les associations professionnelles, les organismes ethnoculturels et religieux et les secteurs des services sociaux et communautaires, pour améliorer la collaboration et la planification stratégique à l'échelle communautaire. Les PLI ont pour objectif ultime de mettre à contribution les nouveaux partenariats et les connaissances à l'échelle communautaire pour adapter les services et ainsi mieux servir les nouveaux arrivants.

Les principaux résultats des études de cas sur les services de soutien et les PLI sont présentés dans cette section.

## 6.1. Incidence des services de soutien

Une étude de cas a été menée pour évaluer la nécessité d'offrir des services de soutien et l'incidence de ces services sur la capacité des nouveaux arrivants à utiliser les services d'établissement, l'accès des clients aux services de soutien, incluant les lacunes touchant l'accès et le coût de la prestation de ces services.

[83] Les PLI, de même que le Réseau en immigration francophone (RIF) et d'autres projets de renforcement de la capacité, sont classés comme des projets de services indirects, car ils appuient les résultats en matière d'établissement et d'intégration sans fournir de services directement aux nouveaux arrivants.

**Constatation :** Les services de soutien répondent aux obstacles liés à l'accès aux services d'établissement pour les clients. Cependant, la définition des services de counseling en cas de crise manque de clarté.

Constatation : Les services de soutien visent à faciliter l'accès aux services d'établissement financés par IRCC; cependant, certains nouveaux arrivants ont aussi besoin de services de soutien pour avoir accès à des services communautaires qui ne sont pas financés par IRCC.

En ce qui a trait aux incidences, des entrevues avec des intervenants clés et des groupes de discussion avec des clients du Programme d'établissement ont confirmé que les services de soutien étaient nécessaires pour réduire certains obstacles qui se posent aux clients lorsque ceux-ci veulent avoir accès aux services d'établissement car bon nombre de nouveaux arrivants, surtout les femmes, ne seraient pas en mesure de suivre des cours de langue, d'aller à des rendez-vous, d'assister à des ateliers, ni de comprendre les renseignements donnés si elles ne bénéficiaient pas de services de soutien. Les FS étaient d'avis que tous les services de soutien étaient « très importants » pour avoir accès aux services d'établissement et ont indiqué qu'il s'agissait d'un facteur de facilitation important pour la prestation des services d'établissement.

Quant aux aspects à améliorer, les intervenants clés et un examen de la documentation du programme ont révélé qu'IRCC avait des difficultés à définir le counseling en cas de crise en tant que service de soutien et à déterminer ce qui devrait être financé. Les intervenants clés ont fait remarquer que beaucoup de nouveaux arrivants ont besoin de soutien en santé mentale et que ce besoin ne cesse de croître; toutefois, les FS ne sont souvent pas outillés pour aider les nouveaux arrivants qui ont des problèmes de santé mentale. Les résultats du sondage auprès des FS et les entrevues avec les intervenants clés ont confirmé qu'environ la moitié (46 %) de tous les FS offrent du counseling en cas de crise, et que la plupart le font dans le cadre de la prestation habituelle des services d'établissement (p. ex. par un travailleur de l'établissement durant une séance d'évaluation des besoins et d'aiguillage ou une séance d'information et d'orientation, par un enseignant des langues durant la formation linguistique). Cependant, des intervenants clés ont mentionné que, dans quelques cas, des FS avaient utilisé le financement destiné au counseling en cas de crise pour engager des conseillers spécialisés (p. ex. des travailleurs sociaux) afin d'offrir du soutien aux clients.

L'étude de cas n'a pas permis de déterminer que d'autres services de soutien étaient nécessaires en plus des six déjà offerts et financés. Même si presque toutes les personnes interrogées à IRCC et parmi les FS ainsi que les participants aux groupes de discussion s'entendaient pour dire que les services de soutien sont importants pour avoir accès aux services offerts par les FS, certains ont laissé entendre que les nouveaux arrivants ont besoin d'avoir accès à des services de soutien en plus de ceux financés par IRCC, en particulier pour la traduction, l'interprétation et le transport afin d'avoir accès aux services communautaires. Ces personnes ont indiqué que bien que certains FS tentent de combler ces lacunes en ayant recours à des bénévoles ou à du financement ne provenant pas d'IRCC, le niveau de soutien est limité, ce qui pose des difficultés pour de nombreux nouveaux arrivants. Par exemple :

- L'interprétation et la traduction pour les services d'ordre médical constituent l'un des plus grands besoins, mais ce soutien est également nécessaire pour avoir accès aux services liés au logement, à l'éducation, aux programmes gouvernementaux et aux services bancaires.

- On a aussi indiqué que l'aide au transport pour se rendre à des rendez-vous chez le médecin ou à l'école était un besoin important pour certains clients.

Dans le sondage auprès des FS, ceux-ci ont été invités à préciser quelles étaient les lacunes entourant l'accès à chaque service de soutien (c.-à-d. les situations où un plus grand nombre de clients ont besoin d'un service de soutien que ceux qui y ont accès). Environ les deux tiers des FS ont déclaré que leurs clients avaient besoin de services de garde à long terme et à court terme pour les enfants de nouveaux arrivants et d'aide au transport (68 % et 63 % des FS, respectivement). Environ les deux tiers (60 %) des FS ont déclaré avoir un plus grand nombre de clients qui avaient besoin de services de counseling en cas de crise que de clients ayant obtenu ce type de service de soutien, et un peu plus de la moitié des FS ont indiqué qu'il y avait une lacune relativement à l'accès aux services de traduction (53 %) et d'interprétation (51 %). Le service de soutien pour lequel les FS ont le moins souvent mentionné une lacune en matière d'accès était le soutien pour les personnes handicapées (42 %).

**Constatation :** Les systèmes financiers d'IRCC font seulement le suivi des coûts des services de garde pour les enfants des nouveaux arrivants et de l'aide au transport, ce qui signifie que le coût total de la prestation des services de soutien par IRCC est sous-estimé.

Une analyse des données financières pour les services de soutien financés par IRCC a révélé que 2,9 milliards de dollars ont été dépensés pour les services d'établissement de 2011-2012 à 2015-2016. De ce montant, 185,7 millions de dollars (6 %) ont été attribués aux services de soutien[84]. Cependant, étant donné que les dépenses pour l'interprétation, la traduction, le counseling en cas de crise et le soutien pour les personnes handicapées sont entrées dans le Système de subventions et contributions d'IRCC sous la rubrique « autres coûts d'exécution de programme », on ne connaît pas le montant exact du financement qu'IRCC accorde à ces services de soutien. Des renseignements anecdotiques indiquent qu'une grande part du financement pour les services de soutien est destinée aux services de garde pour les enfants des nouveaux arrivants, étant donné qu'il s'agit du service le plus coûteux à fournir en raison de l'infrastructure et du personnel requis.[85]

D'autres constatations et résultats de l'étude de cas sur les services de soutien sont présentés dans les annexes techniques.

## 6.2. Incidence des partenariats locaux en matière d'immigration (PLI)

Une étude de cas sur les PLI a été menée pour évaluer la mesure dans laquelle les PLI permettent de mobiliser les intervenants, d'élaborer et de mettre en œuvre des plans stratégiques et d'améliorer la prestation des services dans les communautés, ainsi que la nécessité de maintenir les PLI et le rôle que le gouvernement fédéral peut jouer pour appuyer ces partenariats.

[84] Il n'y a aucune ventilation des dépenses pour les contributions liées aux services d'établissement versées au Manitoba (2011-2012 et 2012-2013) et à la Colombie-Britannique (2011-2012 à 2013-2014), ce qui signifie que le montant dépensé pour des services de soutien dans ces provinces au cours de ces exercices est inconnu.

[85] Les FS doivent également suivre des normes détaillées applicables aux services de garde pour les enfants des nouveaux arrivants qui sont établies par l'organisme Childminding Monitoring, Advisory and Support (CMAS) financé par IRCC (p. ex. besoins en matière d'espace, ratios éducateur-enfants, santé, alimentation, exigences liées à la formation des éducateurs).

**Constatation :** Dans l'ensemble, les PLI réussissent très bien à faire participer une vaste gamme de partenaires « non traditionnels » au processus d'établissement. Cependant, la nature de la participation de ces organismes peut varier et le manque de financement durable continue de poser un défi pour la plupart des PLI.

Les PLI ont pu mobiliser divers partenaires et intervenants pour coordonner la prestation des services. Des informateurs clés ont déclaré qu'ils ont réussi à susciter l'intérêt de différents partenaires envers le PLI et à obtenir un engagement de leur part à participer aux réunions et aux activités du PLI.

Selon un sondage mené auprès des coordonnateurs des PLI :

- Les conseils principaux ou les groupes de travail de tous les PLI comptaient des fournisseurs de services d'établissement.
- Tous les PLI comprenaient des partenaires de services grand public (comme des hôpitaux, des écoles et des services judiciaires). Ils incluaient également des partenaires des administrations régionales ou municipales.
- Les deux tiers des PLI faisaient intervenir des partenaires des gouvernements provinciaux, et près de la moitié des PLI comprenaient des partenaires du gouvernement fédéral.
- Les conseils principaux ou les groupes de travail de la majorité des PLI (plus de 85 %) comptaient des employeurs ou des organismes de services d'emploi, mais 70 % des répondants ont indiqué que la participation de ces intervenants au PLI posait une certaine difficulté ou une grande difficulté.
- Plus de 85 % des PLI regroupaient des organismes de recherche, des établissements universitaires ou des organismes-cadres.

Cependant, l'incertitude quant au financement futur était la plus importante préoccupation mentionnée par les PLI alors que les deux tiers d'entre eux ont indiqué qu'il s'agissait d'une difficulté et de nombreux PLI ont noté que l'incertitude au sujet du financement nuisait à la mise en œuvre des projets.

**Constatation :** Les fonctions de recherche offertes par les PLI ont connu un grand succès car la vaste majorité des partenariats ont permis de mener des recherches sur les besoins des communautés et les lacunes liées aux nouveaux arrivants. Cependant, il y aurait lieu d'améliorer l'échange de renseignements entre IRCC et les PLI et également entre les PLI.

Les répondants ont indiqué que la plupart des PLI interrogés menaient des recherches sur les besoins et les lacunes des communautés; 87 % des PLI avaient effectué des recherches initiales, et 85 % des répondants au sondage ont indiqué que le PLI avait une incidence modérée ou importante sur la réalisation et la diffusion de recherches liées aux immigrants. Néanmoins, plusieurs intervenants des PLI ont indiqué qu'il y avait lieu d'améliorer l'échange de renseignements entre IRCC et les PLI afin de diffuser les recherches ou de tirer parti des leçons retenues dans différentes communautés. Ces intervenants ont mentionné qu'il pourrait être possible de transmettre l'information produite par les PLI afin d'orienter l'élaboration de politiques ou la prise de décisions.

**Constatation :** Les PLI ont fait d'importants progrès dans l'établissement de pratiques novatrices et l'amélioration des compétences interculturelles des fournisseurs de services. Cependant, les critères de financement actuels et la structure requise pour les PLI ne constituent peut-être pas le modèle idéal pour certaines communautés.

En ce qui a trait à la contribution aux compétences culturelles et à l'innovation, 62 % des PLI ont déclaré, dans un sondage auprès des coordonnateurs des PLI, qu'il y avait eu une amélioration importante ou modérée des compétences culturelles des fournisseurs de services grand public tandis que 56 % ont indiqué que les PLI avaient facilité l'élaboration de méthodes ou de modèles novateurs pour la prestation de services (voir la section 7.3 pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les partenariats avec les FS). Ces innovations comprenaient, par exemple, un outil de vérification pour évaluer l'accessibilité des services aux nouveaux arrivants, des repas-partage communautaires pour les nouveaux arrivants et les membres de la communauté et des laissez-passer gratuits ou à prix réduit pour que les nouveaux arrivants puissent participer à divers organismes et programmes culturels, artistiques et récréatifs.

Enfin, le nombre de PLI a continué d'augmenter entre 2008 et 2016 sans qu'IRCC applique des critères détaillés et normalisés pour déterminer à quel moment il convient de financer un PLI. Bien que la documentation interne de 2013 permette de conclure à l'existence de quatre critères pour l'expansion[86], quelques PLI qui ont été financés dans certaines communautés ne répondaient pas à tous ces critères ou les ont remplis au cours de leurs premières années. Par exemple, dans quelques cas, des PLI ont été financés dans des communautés comptant un très faible nombre de nouveaux arrivants. Cette situation pose des difficultés pour ces PLI, qui risquent de s'engager dans la prestation de services directs ou de services qui ne visent pas expressément les nouveaux arrivants. De plus, quelques PLI n'avaient pas établi de relations de travail avec les administrations provinciales, territoriales ou municipales, ce qui peut compliquer la mise en œuvre de projets ou l'obtention de financement.

D'autres constatations et résultats de l'étude de cas sur les PLI sont présentés dans les annexes techniques.

[86] Quatre critères étaient proposés : relation de collaboration avec le gouvernement provincial ou territorial; besoin avéré d'établir une approche coordonnée; engagement de la communauté à résoudre les problèmes d'intégration à l'échelle locale; masse critique d'immigrants et de services (c.-à-d. plus de 1 000 nouveaux arrivants par année).

# 7. Gestion du programme

L'évaluation a permis d'évaluer dans quelle mesure la gestion du programme a permis d'atteindre les objectifs escomptés. Selon le modèle logique du Programme d'établissement, l'élaboration, la gestion et la gouvernance du programme doivent appuyer l'exécution uniforme et adaptée du programme et les partenaires et intervenants du Programme d'établissement doivent participer à la réalisation des stratégies d'établissement et d'intégration pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants. Ces questions ont été abordées durant des entrevues auprès d'intervenants clés qui comprenaient des responsables du programme et des intervenants externes. L'évaluation comportait aussi un exercice de cartographie par SIG pour évaluer la portée du programme et un sondage auprès des FS pour relever les principales difficultés liées à la prestation.

## 7.1. Portée des services d'établissement financés par IRCC

**Constatation :** La couverture des services d'établissement est étendue car les FS financés par IRCC offrent des services d'établissement permanents ou itinérants dans presque toutes les provinces et tous les territoires, autant dans les milieux ruraux que dans les centres urbains qui relèvent de la compétence d'IRCC. Cependant, il y a des délais d'attente pour l'accès à certains services d'établissement.

L'emplacement des points de service (principaux et itinérants[87]) et des clients du Programme d'établissement a été cartographié pour évaluer la portée géographique des services fournis dans le cadre du Programme d'établissement. Les données de l'iEDEC et le sondage auprès des FS ont confirmé que les FS offrent des services permanents et itinérants dans toutes les régions du pays.

Un peu plus de la moitié (54 %) des répondants au sondage auprès des FS ont indiqué qu'ils offraient des services financés par IRCC à plusieurs endroits fixes (p. ex. un bureau principal et des bureaux satellites), tandis qu'un peu moins de la moitié (46 %) ont déclaré n'avoir qu'un seul point de service fixe. De nombreux fournisseurs (65 %) ont indiqué qu'ils offraient des services itinérants (c.-à-d. qu'ils offrent des services à certains endroits, mais pas de façon régulière). Près du quart des FS (27 %) ont indiqué partager des locaux avec d'autres organismes qui offrent des services d'établissement, et 51 % ont dit partager des locaux avec d'autres organismes offrant d'autres types de services qui sont utiles aux nouveaux arrivants.

Comme l'indique le tableau 4, les données sur les niveaux de service des systèmes de données d'IRCC pour 2014-2015 et 2015-2016 révèlent que les services couvrent un vaste territoire, car des services d'établissement financés par IRCC étaient offerts à 3 609 emplacements au pays.

[87] Les services itinérants sont fournis à des endroits non fixes et selon des horaires qui peuvent être irréguliers (p. ex. dans les écoles, les églises, les centres communautaires et les bibliothèques publiques).

Tableau 4 : Nombre d'emplacements offrant des services d'établissement financés par IRCC par province, en 2014-2015 et en 2015-2016

| Province/territoire | Nombre de points de service permanents | Nombre d'emplacements offrant des services itinérants | Nombre total de points de service |
|---|---|---|---|
| Colombie-Britannique | 361 | 633 | **994** |
| Alberta | 209 | 312 | **521** |
| Saskatchewan | 110 | 41 | **151** |
| Manitoba | 183 | 105 | **288** |
| Ontario | 887 | 544 | **1 431** |
| Nouveau-Brunswick | 50 | 73 | **123** |
| Nouvelle-Écosse | 26 | 34 | **60** |
| Île-du-Prince-Édouard | 22 | 2 | **24** |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 5 | 0 | **5** |
| Yukon | 3 | 4 | **7** |
| Territoires du Nord-Ouest | 5 | 0 | **5** |
| **Total** | **1 861** | **1 748** | **3 609** |

Source : Continuum des clients pour des services d'établissement

### Délai d'attente pour la formation linguistique

Même si les services couvrent un vaste territoire, les FS n'ont pas tous la capacité d'offrir des services d'établissement à tous les clients en même temps. Par conséquent, il y avait des listes d'attente pour certains services d'établissement financés par IRCC, notamment la formation linguistique et les services de soutien comme les services de garde d'enfants. Au sein des groupes de discussion, certains clients ont indiqué qu'ils ont dû attendre entre deux semaines et six mois pour obtenir une place en formation linguistique (en raison d'une liste d'attente pour la formation linguistique ou de l'absence de services de garde pour les enfants des nouveaux arrivants, ou les deux).

Une étude interne sur les délais d'attente associés à la formation linguistique financée par IRCC a permis de constater qu'entre le 1er janvier 2015 et le 30 avril 2017, 11 221 clients, ou 11 % de ceux qui avaient été aiguillés vers des cours financés ou cofinancés par IRCC, étaient en attente d'une formation linguistique[88].

Plusieurs raisons peuvent expliquer pourquoi les clients ne sont pas toujours inscrits immédiatement à un cours de langue, par exemple :

- Aucune place disponible dans les cours offerts par le FS préféré du client;
- Aucune place disponible dans le cours menant au niveau de compétence ou au niveau des NCLC souhaité;
- Aucune place disponible dans la plage horaire ou la période souhaitée du client;
- Accès limité à des services de soutien (p. ex. absence de services de garde d'enfants ou problèmes de transport);
- Le client a été inscrit à un cours qui ne correspond pas à son premier choix et attend de pouvoir suivre le cours souhaité.

[88] Le nombre de clients en attente d'une formation linguistique est peut-être surestimé, étant donné que l'outil de liste d'attente produit par IRCC n'était pas obligatoire. De plus, les listes d'attente n'étaient pas toutes tenues à jour (c.-à-d. en supprimant le nom des clients de la liste d'attente lorsque ces derniers sont inscrits à un cours).

De plus, il est important de noter la différence entre l'absence de places disponibles et des raisons ou des préférences personnelles pour expliquer pourquoi les clients n'ont pas suivi une formation linguistique (ces cas viennent souvent gonfler les listes d'attente).

Même si les listes d'attente ne sont pas un problème nouveau, l'offre de formation linguistique dans le cadre du Programme d'établissement se doit d'être flexible afin que les FS puissent inscrire les clients à des cours répondant à leurs besoins. De plus, la récente initiative d'accueil des réfugiés syriens s'est traduite par un afflux de réfugiés et a exacerbé le problème des listes d'attente à certains endroits. Cependant, le Ministère continue d'examiner et de valider les listes d'attente des FS qui ont un grand nombre de clients en attente d'une formation linguistique et de longs délais d'attente (c.-à-d. plus de 90 jours) et il élabore actuellement un plan d'action pour réduire ces délais.

## 7.2. Gouvernance et exécution du programme

**Constatation :** La gouvernance et l'exécution du Programme d'établissement sont adéquates dans l'ensemble; cependant, les définitions du programme pourraient être améliorées, les rôles et les responsabilités à IRCC pourraient être clarifiés et il serait souhaitable de promouvoir l'innovation dans l'exécution du programme.

### Gouvernance et coordination

Parmi les intervenants clés internes et externes qui ont pu exprimer une opinion sur la gouvernance du programme, la plupart semblaient satisfaits de la structure organisationnelle du Programme d'établissement à IRCC. Cependant, quelques répondants estimaient que les rôles étaient mal définis (p. ex. entre l'administration centrale et les régions, entre les politiques et l'exécution, etc.). En particulier, quelques répondants externes ont dit que leur organisme coordonnait bien ses activités avec IRCC à l'échelle nationale, mais moins bien avec les bureaux régionaux. En plus des écarts relevés entre les structures nationales et régionales, quelques répondants ont mentionné qu'il y avait des contradictions entre la Direction générale des opérations et la Direction générale des politiques d'IRCC, ce qui porte à croire qu'une meilleure coordination serait nécessaire. Cependant, 86 % des répondants au sondage auprès des FS ont déclaré que la coordination entre IRCC et les FS est grandement ou modérément efficace.

Seules les personnes interrogées à IRCC ont été invitées à commenter la structure des comités. La moitié des répondants à cette question ont indiqué que la structure des comités, y compris le Conseil national de l'établissement, le Comité de gestion de l'établissement et de la réinstallation et les groupes de travail spécialisés, était efficace (p. ex. échange d'information efficace, les bonnes personnes au bon endroit, moment et fréquence des réunions). De plus, quelques répondants croyaient que les gestionnaires locaux devraient participer davantage aux discussions, surtout en ce qui a trait aux opérations.

### Orientation des politiques et souplesse du programme

Les opinions étaient partagées quand on a demandé aux repondants si le programme est clairement défini et bien compris par les intervenants (c.-à-d. les différents volets des services directs et ce qui constitue des dépenses admissibles) et s'il y a un bon équilibre entre la souplesse et l'uniformité à l'appui de l'exécution du programme.

Quand on les a interrogés sur la définition de chacun des six volets du Programme d'établissement, la plupart des FS ou au moins la moitié d'entre eux étaient tout à fait d'accord ou d'accord pour dire que les volets suivants étaient bien définis : formation linguistique (80 %), évaluation des compétences linguistiques (72 %), services d'information et d'orientation (67 %), services d'évaluation des besoins et d'aiguillage (63 %), services liés à l'emploi (56 %) et services de connexions communautaires (53 %). Au sujet de la définition de chacun des services de soutien, au moins la moitié des FS étaient tout à fait d'accord ou d'accord pour dire que les services de soutien suivants étaient bien définis : services de garde pour les enfants des nouveaux arrivants (74 %), aide au transport (67 %), services d'interprétation (61 %), services de traduction (59 %), soutien pour les personnes handicapées (49 %), et counseling en cas de crise (42 %)[89]. Ces résultats laissent supposer qu'il y aurait lieu d'améliorer les définitions des volets du Programme d'établissement et de certains services de soutien pour qu'ils soient mieux compris par les FS.

Alors que les personnes interrogées à IRCC étaient d'accord pour dire que le programme était assez souple et ont souligné l'importance d'assurer une certaine uniformité dans la prestation des services entre les régions, les répondants externes ont signalé qu'il fallait revoir et améliorer les modalités du Programme d'établissement pour accorder une plus grande latitude aux FS. Quelques-uns des intervenants externes interrogés ont souligné que les ententes de contribution étaient trop rigides, ce qui peut nuire à l'innovation. Moins de la moitié (44 %) des répondants au sondage auprès des FS étaient tout à fait d'accord ou d'accord pour dire que l'entente de contribution accorde assez de souplesse pour faciliter la prestation des services.

### Innovation

On a interrogé les informateurs clés au sujet d'approches nouvelles ou novatrices qui pourraient soutenir l'exécution du Programme d'établissement. La plupart des répondants qui ont répondu à cette question ont mentionné qu'il fallait réserver du financement pour l'innovation et définir précisément le sens du terme. Par contre, quelques répondants estimaient que les FS devaient fréquemment innover pour répondre aux besoins qui se présentent sur le terrain. Certains répondants ont mentionné des moyens qui pourraient s'avérer utiles pour améliorer les services d'établissement par l'innovation, notamment :

- mieux définir le volet de l'innovation ou concevoir un appel de propositions spécial axé sur l'innovation;
- mieux utiliser les technologies pour joindre les nouveaux arrivants dans les régions éloignées et surmonter d'autres obstacles liés à la prestation des services;
- utiliser de nouvelles stratégies de prestation pour fournir certains services ou renseignements directement aux clients sans que ces derniers aient à s'adresser à des organismes pour les obtenir;
- accroître la collaboration avec le secteur privé pour fournir des ressources sous forme de fonds et de programmes de parrainage privé.

[89] En plus d'être le service de soutien dont la définition était considérée comme très claire par le moins grand nombre de FS, le counseling en cas de crise était aussi le service dont la définition n'était pas claire du tout pour le plus grand nombre de FS (14 %).

## 7.3. Partenariats avec les FS et coordination dans les communautés

**Constatation :** Les FS ont indiqué que les partenariats communautaires et la coordination avec les organismes communautaires est efficace. Il y a cependant un besoin au niveau de l'établissement de partenariats avec les employeurs.

La plupart des FS ont signalé qu'ils travaillaient étroitement avec d'autres partenaires. Dans le sondage mené auprès des FS financés par IRCC, 69 % ont déclaré qu'ils participaient activement à un PLI, tandis que 13 % ont dit participer aux activités d'un Réseau en immigration francophone (RIF). Parmi les FS qui participaient à leur PLI local, 90 % ont indiqué qu'ils participaient à un conseil ou à des groupes de travail du PLI et qu'ils utilisaient les recherches, les analyses ou d'autres renseignements produits par le PLI tandis que 17 % ont aussi indiqué qu'ils étaient les signataires des ententes de contribution du PLI.

Dans le cas des FS qui participaient à un RIF, 88 % des répondants ont indiqué faire partie d'un conseil ou de groupes de travail du RIF, 78 % ont dit utiliser les recherches, les analyses ou d'autres renseignements produits par le RIF, tandis que 23 % ont aussi indiqué être signataires d'entente de contribution du RIF.

En plus des PLI et des RIF, la majorité des FS ont déclaré qu'ils maintenaient des partenariats actifs avec :

- des organismes communautaires (94 %);
- d'autres FS ou organismes d'aide aux immigrants (91 %);
- une association de fournisseurs de services ou d'organismes d'aide aux immigrants (86 %);
- des organismes municipaux (76 %).

Quand on les a interrogés au sujet des avantages de ces partenariats, la majorité des FS ont déclaré que les partenariats qu'ils maintiennent ont grandement ou modérément permis :

- de fournir aux nouveaux arrivants l'accès à une plus vaste gamme de services (95 %);
- d'aider leur organisme à fournir des services répondant mieux aux besoins des nouveaux arrivants (94 %);
- de défendre une position commune sur les enjeux liés à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants (88 %);
- d'aider d'autres organismes offrant des services autres que ceux liés à l'établissement à comprendre les besoins des nouveaux arrivants (86 %);
- de soutenir la capacité de leur organisme à planifier et à coordonner les services d'établissement à l'échelle locale (82 %);
- d'adopter des approches novatrices à la prestation de services (80 %), de façon modérée ou dans une grande mesure.

Cependant, les FS ont indiqué que la collaboration était insuffisante relativement aux questions liées à l'employabilité. Un peu plus de la moitié (58 %) des FS ont indiqué que la collaboration avec les employeurs et l'industrie avait grandement ou modérément permis de trouver des solutions aux problèmes d'emploi des nouveaux arrivants, tandis que 57 % ont déclaré que la

collaboration avec les employeurs et l'industrie avait grandement ou modérément contribué à trouver un plus grand nombre de possibilités d'emploi.

De plus, quand on les a interrogés au sujet de la collaboration dans leur communauté, plus des trois quarts des FS ont indiqué que la collaboration entre les organismes d'aide à l'établissement (83 %) et entre les organismes d'aide à l'établissement et les organismes offrant d'autres types de services (81 %) permettait modérément ou dans une grande mesure de trouver des solutions aux problèmes liés à l'intégration des nouveaux arrivants.

Ces résultats correspondent à ceux des PLI interrogés, qui étaient tout à fait d'accord pour dire que les partenariats et la collaboration communautaire avaient été utiles pour soutenir les objectifs d'intégration dans leurs communautés respectives.

## 7.4. Rapports sur le rendement

**Constatation** : IRCC recueille une multitude de renseignements sur le Programme d'établissement auprès des FS et ceux-ci considèrent généralement que les directives d'IRCC concernant les rapports sur le rendement sont claires. Toutefois, des difficultés ont été soulevées en ce qui a trait à la consolidation des renseignements contenus dans les différents systèmes de données ainsi qu'au fardeau perçu par les FS concernant la production de rapports.

Les FS qui assurent la prestation de services directs doivent, en vertu de leurs ententes de contribution, soumettre ce qui suit à IRCC :

- Les données mensuelles sur le service à la clientèle dans l'iEDEC (c.-à-d. quels clients ont eu accès aux différents services d'établissement et de soutien financés par IRCC).[90]
- Les rapports sur les demandes de remboursement, généralement chaque trimestre; ils peuvent également être requis chaque mois ou chaque semestre[91].
- Les rapports narratifs, exigés à la même fréquence que les rapports sur les demandes de remboursement, contenant des questions fermées et ouvertes sur les besoins des clients, les services de soutien, les défis liés à la prestation de services, les réussites, les partenariats et les séances de groupe.
- Les Rapports annuels sur le rendement du projet (RARP)[92] pour chaque entente de contribution à la fin de chaque exercice, contenant des questions fermées et ouvertes sur les points de service, les ressources autres que celles d'IRCC (p. ex. les bénévoles), les clients d'IRCC et les clients autres que ceux d'IRCC admissibles ayant recours aux services, les besoins des clients, les groupes de clients, les lacunes dans les services de soutien, les facteurs de prestation des services, les pratiques exemplaires en matière de prestation de services, la rétroaction des clients, les réussites, les partenariats, les personnes qui contribuent au projet et les autres bénéficiaires.

[90] Le Ministère peut décider de retenir le paiement d'une demande de remboursement soumise par le bénéficiaire s'il est d'avis que le bénéficiaire ne s'acquitte pas de sa responsabilité en matière de saisie des données et de production de rapports dans le système du Ministère.

[91] La fréquence des rapports est établie en fonction d'une évaluation des risques du projet. Pour les demandes de remboursement, les FS doivent déclarer les dépenses par rapport aux montants prévus dans le cadre de chaque entente de contribution.

[92] Les RARP et les rapports narratifs sont soumis par voie électronique au moyen de la plateforme de l'iEDEC.

Dans certains cas, le Ministère peut également demander aux FS assurant la prestation de services directs de mener des activités de surveillance et d'évaluation du rendement du projet, comme des évaluations du projet ou des sondages.

Pour les projets de services indirects, comme les PLI et les RIF, les organismes sont tenus de soumettre manuellement[93] un Rapport annuel sur le rendement des partenariats communautaires (RARPC), lequel contient des questions fermées et ouvertes qui misent sur les résultats des activités menées dans le cadre des partenariats, avec une attention particulière sur les résultats pour les nouveaux arrivants et les communautés.

### Directives sur les exigences relatives à la production de rapports

Interrogés dans le cadre du sondage, les FS étaient d'avis, en général, que les directives publiées par IRCC sur la façon de rendre compte des services d'établissement et de soutien dans l'iEDEC étaient claires; plus de 90 % des FS ont déclaré que les directives étaient claires ou très claires pour la plupart des types de services. Comme l'indique le tableau 5, les services d'établissement et de soutien pour lesquels la plus grande proportion de FS a déclaré que les directives n'étaient pas claires du tout étaient les services de counseling en cas de crise (17 %) et les services de soutien pour les personnes handicapées (13 %).

Tableau 5 : Clarté des directives transmises par IRCC sur la façon de rendre compte des services d'établissement et de soutien, par type de service

| Type de services d'établissement ou de soutien | Pas claires du tout | Assez claires | Très claires | Total |
|---|---|---|---|---|
| Évaluation des besoins et aiguillage (n=109) | 4,60 % | 85,30 % | 10,10 % | 100,00 % |
| Information et orientation (n=120) | 3,30 % | 85,80 % | 10,80 % | 100,00 % |
| Services liés à l'emploi (n=99) | 7,10 % | 80,80 % | 12,10 % | 100,00 % |
| Évaluation des compétences linguistiques (n=37) | 8,10 % | 67,60 % | 24,30 % | 100,00 % |
| Formation linguistique (n=71) | 5,60 % | 83,10 % | 11,30 % | 100,00 % |
| Connexions communautaires (n=159) | 8,20 % | 80,50 % | 11,30 % | 100,00 % |
| Garde des enfants de nouveaux arrivants (n=90) | 7,80 % | 78,90 % | 13,30 % | 100,00 % |
| Aide au transport (n=110) | 7,30 % | 78,20 % | 14,50 % | 100,00 % |
| Traduction (n=105) | 7,60 % | 71,40 % | 21,00 % | 100,00 % |
| Interprétation (n=119) | 7,60 % | 72,30 % | 20,20 % | 100,00 % |
| Counseling en cas de crise (n=118) | 16,90 % | 61,00 % | 22,00 % | 100,00 % |
| Soutien pour les personnes handicapées (n=95) | 12,60 % | 55,80 % | 31,60 % | 100,00 % |

Source : Sondage auprès des fournisseurs de services

Les FS étaient généralement satisfaits en ce qui concerne les RARP et les rapports narratifs, puisque 75 % des FS interrogés étaient tout à fait d'accord ou d'accord pour dire que les directives transmises par IRCC sur la façon de produire les RARP et les rapports narratifs étaient claires. Toutefois, 25 % des FS interrogés soit n'étaient ni d'accord ni en désaccord, soit étaient en désaccord ou tout à fait en désaccord, ce qui porte à conclure que les directives concernant les RARP et les rapports narratifs pourraient être plus claires.

[93] Contrairement aux RARP et aux rapports narratifs, qui sont soumis au moyen de la plateforme de l'iEDEC, les RARPC sont soumis manuellement à IRCC en format PDF.

### Approche globale en matière de rapports sur le rendement

Les personnes interrogées (à l'interne et de l'extérieur) ont indiqué que des améliorations pourraient être apportées aux rapports sur le rendement en vue de faciliter la communication entre les intervenants ainsi que de brosser un meilleur portrait de l'incidence du Programme. Bien qu'IRCC fournisse aux FS des rapports mensuels de l'iEDEC fondés sur les données précédemment saisies, un peu moins de la moitié des FS (48 %) étaient tout à fait d'accord ou d'accord pour dire que l'information générée était utile pour leur organisation.

En outre, certaines personnes de l'extérieur interrogées ont indiqué que le processus de production de rapports était trop laborieux, long, compliqué ou onéreux pour les FS et ont laissé entendre qu'il pouvait y avoir des façons de simplifier les multiples méthodes de production de rapports. Lorsqu'ils ont été interrogés sur les exigences de production de rapports dans le cadre du sondage mené auprès des fournisseurs de services, un peu plus de la moitié des FS (57 %) étaient tout à fait d'accord ou d'accord pour dire que les exigences de production de rapports à IRCC sont raisonnables.

Enfin, certaines personnes interrogées (à l'interne et de l'extérieur) ont mentionné que le Ministère misait trop sur les extrants plutôt que sur les résultats et ont signalé qu'il fallait continuer d'utiliser les sondages menés auprès des nouveaux arrivants comme source essentielle de données pour évaluer les résultats. De même, les répondants de l'extérieur ont soulevé des préoccupations quant au manque de compréhension des données disponibles sur le Programme d'établissement et ont laissé entendre que les données ne sont pas communiquées de manière uniforme entre les intervenants à l'échelle du Programme.

### Autres difficultés liées aux données

D'autres problèmes relevés au cours de l'évaluation concernaient le rapprochement des données entre les différents systèmes de données :

- Dans certains cas, toutes les activités financées par IRCC pour un FS sont énumérées dans une seule entente de contribution. Dans d'autres cas, un FS détient plusieurs ententes de contribution, dont chacune prévoit de multiples activités. Puisque les FS sont tenus de déclarer les données pour chaque entente de contribution, et non pas comme une seule et même organisation, il est ainsi difficile d'analyser les résultats de manière cohérente. En particulier, étant donné que le nombre de rapports narratifs soumis par un FS est variable et que chacun des rapports couvre une période différente, il est difficile de rapprocher les renseignements à l'échelle nationale.
- Les champs de données des RARP, des rapports narratifs et des RARPC sont principalement qualitatifs, ce qui complique l'analyse des résultats à l'échelle nationale. Par ailleurs, il arrive souvent que les FS interprètent d'une manière légèrement différente les questions ouvertes, ce qui fait en sorte qu'il est difficile de colliger les résultats. En outre, les RARPC sont soumis en format PDF seulement, ce qui présente des défis supplémentaires pour l'analyse cohérente des résultats.
- Il y a des cas de dédoublement, où des données similaires sont recueillies dans différents systèmes, ce qui complique le rapprochement des renseignements entre les systèmes. Par exemple, un grand nombre de champs identiques sont recueillis dans les rapports narratifs et dans les RARP (comme l'information touchant les services de soutien et les partenariats). En

outre, certains renseignements financiers sont saisis dans le Système de subventions et de contributions (SSC), le SAP, les RARP et les rapports narratifs, sous des formes légèrement différentes pour chacun.

## 7.5. Différences entre les sexes

Comme présenté à la section 2.2, les données de l'iEDEC indiquent que les femmes représentent une plus grande proportion des clients du Programme d'établissement que les hommes, ce qui est aussi vrai pour chacun des volets du Programme d'établissement. De plus, les femmes utilisent davantage les services de soutien tels que les services de garde pour les enfants de nouveaux arrivants. Les participants aux groupes de discussion et les entrevues auprès d'informateurs clés dans le cadre de l'étude de cas sur les services de soutien ont relevé que les femmes sont défavorisées en ce qui concerne l'accès aux services du Programme d'établissement lorsque les services de garde pour les enfants de nouveaux arrivants ne sont pas disponibles, puisque, dans la plupart des cas, elles restent à la maison pour prendre soin des enfants tandis que les hommes utilisent les services d'établissement ou cherchent des possibilités d'emploi.

Par ailleurs, en examinant les résultats du sondage mené auprès des clients selon le sexe, certaines différences peuvent s'observer entre les clients de sexe masculin et féminin en ce qui concerne l'atteinte des résultats du Programme. D'une part, les résultats indiquaient que les hommes amélioraient leurs compétences linguistiques dans une moindre mesure que les femmes et qu'ils étaient moins enclins à se joindre à des organismes communautaires que leurs homologues féminins. D'autre part, les clients de sexe masculin avaient de meilleures connaissances du milieu de travail, de la vie au Canada ainsi que des lois, des droits et des responsabilités; ils avaient des liens plus forts avec les communautés et les institutions publiques, étaient plus susceptibles de trouver un emploi, et se sentaient plus à l'aise de prendre des décisions au sujet de la vie au Canada que les clientes du Programme. Les deux seuls résultats pour lesquels aucune différence entre les sexes n'a été observée pour les clients du Programme d'établissement étaient liés à la connaissance des ressources communautaires et autres ainsi qu'à l'utilisation des langues officielles.

## 7.6. Coût de la prestation des services d'établissement

**Constatation** : Le coût annuel des contributions au Programme d'établissement est demeuré stable pour la période de cinq ans allant de 2011-2012 à 2015-2016. De plus, la part de chaque volet du Programme d'établissement est demeurée constante.

**Constatation** : La formation linguistique continue de représenter la plus grande part du financement du Programme d'établissement et des coûts des services directs.

**Constatation** : Puisque le nombre de clients du Programme d'établissement augmente et que les coûts de contribution restent les mêmes, le coût par client diminue.

Les coûts pour offrir des services d'établissement fédéraux comprennent les contributions à d'autres parties (p. ex. FS, Colombie-Britannique et Manitoba)[94] et les coûts administratifs d'IRCC associés à la gestion du Programme d'établissement.

[94] Sans compter la subvention au Québec.

### Coût des contributions

En ce qui concerne les contributions accordées pour le Programme d'établissement de 2011-2012 à 2015-2016 :

- Le montant total des contributions pour le Programme d'établissement s'élevait à 2,9 milliards de dollars, avec un coût moyen de 581 millions de dollars par année. Comme les services d'établissement ont été rapatriés du Manitoba en 2013-2014 et de la Colombie-Britannique en 2014-2015, ces coûts ont été réaffectés aux diverses catégories de coûts d'IRCC dans les années qui ont suivi le rapatriement.
- Au cours de la période de cinq ans, parmi les six services directs offerts, la formation linguistique représentait la plus grande proportion des contributions pour le Programme d'établissement.[95]
- Les autres services directs représentent de plus faibles proportions des contributions pour le Programme : information et orientation (15 %), connexions communautaires (10 %), services liés à l'emploi (8 %), évaluation des besoins et aiguillage (8 %) et évaluation des compétences linguistiques (3 %).
- Les coûts administratifs pour les FS, les services de soutien et les services indirects représentaient respectivement 11 %, 7 % et 5 % de l'ensemble des contributions pour le Programme d'établissement.[96]
- De 2011-2012 à 2015-2016, les trois changements les plus importants (en pourcentage) observés ont été les suivants : les services indirects d'établissement ont augmenté de 88 % (passant de 15 millions à 28 millions de dollars); les services d'information et orientation ont augmenté de 73 % (passant de 55 millions à 96 millions de dollars); les autres coûts de contribution pour le Programme ont diminué de 66 % (passant de 14 millions à 5 millions de dollars). En ce qui concerne la répartition des coûts totaux des contributions pour le Programme d'établissement, entre 2011-2012 et 2015-2016, les diverses catégories de coûts sont demeurées relativement stables, affichant des fluctuations mineures seulement (p. ex. ±2-3 % dans chaque catégorie).

[95] Cette forte proportion est en partie attribuable aux coûts d'infrastructure associés à la prestation de la formation linguistique (p. ex. les formateurs et les installations).

[96] Les pourcentages ne comprennent pas les autres coûts d'IRCC ni les contributions à la Colombie-Britannique et au Manitoba.

Tableau 6 : Contributions pour le Programme d'établissement, de 2011-2012 à 2015-2016

| | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | Total 5 ans | Part en % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Coûts administratifs pour les FS | 57 467 538 $ | 44 847 827 $ | 54 914 706 $ | 63 771 918 $ | 63 662 531 $ | **284 664 520 $** | 11 % |
| Formation linguistique | 122 744 843 $ | 126 451 134 $ | 146 546 742 $ | 184 207 901 $ | 183 152 001 $ | **763 102 621 $** | 31 % |
| Information et orientation | 55 491 826 $ | 58 221 692 $ | 72 929 594 $ | 92 434 659 $ | 95 778 429 $ | **374 856 201 $** | 15 % |
| Connexions communautaires | 41 212 030 $ | 45 102 328 $ | 49 975 745 $ | 59 629 291 $ | 59 579 708 $ | **255 499 102 $** | 10 % |
| Services liés à l'emploi | 43 766 331 $ | 39 027 046 $ | 40 179 936 $ | 44 398 374 $ | 43 167 916 $ | **210 539 604 $** | 8 % |
| Évaluation des besoins et aiguillage | 41 270 131 $ | 42 697 092 $ | 24 395 200 $ | 39 052 601 $ | 43 543 319 $ | **190 958 343 $** | 8 % |
| Évaluation des compétences linguistiques | 10 122 977 $ | 9 826 008 $ | 11 566 688 $ | 16 307 665 $ | 15 692 463 $ | **63 515 800 $** | 3 % |
| Services de soutien | 39 010 297 $ | 34 089 381 $ | 33 021 645 $ | 39 229 539 $ | 40 301 399 $ | **185 652 261 $** | 7 % |
| Services d'établissement indirects (p. ex. PLI) | 15 369 019 $ | 10 811 269 $ | 25 780 775 $ | 30 471 853 $ | 28 926 238 $ | **111 359 154 $** | 5 % |
| Autres coûts de contribution pour le Programme d'établissement** | 13 684 918 $ | 12 521 792 $ | 4 177 189 $ | 6 232 923 $ | 4 633 249 $ | **41 250 072 $** | 2 % |
| Sous-total | 440 139 910 $ | 423 595 570 $ | 463 488 220 $ | 575 736 724 $ | 578 437 254 $ | **2 481 397 678 $** | 100 % |
| Contribution au Manitoba | 33 730 936 $ | 38 242 831 $ | - | - | - | **71 973 767 $** | |
| Contribution à la C.-B. | 112 680 262 $ | 116 935 402 $ | 104 134 025 $ | - | - | **333 749 689 $** | |
| Autres coûts d'IRCC*** | 7 142 325 $ | 6 737 966 $ | 4 589 953 $ | - | - | **18 470 244 $** | |
| **Total** | **593 693 433 $** | **585 511 769 $** | **572 212 198 $** | **575 736 724 $** | **578 437 254 $** | **2 905 591 378 $** | |

**Ces dépenses correspondent aux coûts quotidiens des ressources utilisées par un fournisseur pour exécuter le Programme. Ces coûts ne sont pas directement imputables à une activité liée à la prestation d'un service précis et sont fixes dans la plupart des cas. Voici des exemples de coûts administratifs : salaire du personnel administratif ou coûts des services professionnels (p. ex. salaire du directeur général, du commis comptable ou du personnel de bureau, coûts des services juridiques ou de vérification, frais bancaires, coûts de sécurité, loyer, fournitures de bureau, frais d'impression et de photocopie, frais d'accès Internet).*

***Ces coûts englobent les immobilisations, la taxe sur les produits et les services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) applicables (2011-2012 seulement), les initiatives de lutte contre le racisme (2011-2012 seulement) et les initiatives du portail linguistique et de la dualité linguistique (2011-2012 et 2012-2013).*

****Ces coûts englobent les coûts du Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers et le financement des fournisseurs de services autres que ceux liés à l'établissement pour les initiatives de reconnaissance des titres de compétence*

Source : Système SAP

Comme l'indique le tableau 7, lorsque l'on compare les coûts des contributions pour le Programme d'établissement au nombre de clients uniques servis par le Programme, le coût par client a diminué de 18 % de 2013-2014 à 2015-2016. Les coûts par client ont également été calculés pour chaque catégorie d'immigration en divisant le coût de la prestation des services d'établissement par le nombre moyen de services d'établissement utilisés pour chaque catégorie d'immigration. En ce qui concerne les catégories d'immigration précises, entre 2013-2014 et 2015-2016, les réfugiés représentaient le coût le plus élevé par habitant.

Tableau 7 : Contributions pour le Programme d'établissement, par client et par catégorie d'immigration, de 2013-2014 à 2015-2016

| | 2013-2014* | 2014-2015 | 2015-2016 | % d'écart de 2013-2014 à 2015-2016 |
|---|---|---|---|---|
| Coût des contributions pour le Programme d'établissement | 463 488 220 $ | 575 736 724 $ | 578 437 254 $ | 25 % |
| Nombre de clients uniques du Programme d'établissement | 262 452 $ | 362 661 $ | 401 453 $ | 53 % |
| Contributions par client (montant global) | 1 766 $ | 1 588 $ | 1 441 $ | -18 % |
| **Par catégorie d'immigration** | | | | |
| Regroupement familial | 1 657 $ | 1 477 $ | 1 362 $ | -18 % |
| Économique | 1 632 $ | 1 408 $ | 1 253 $ | -23 % |
| Réfugiés | 2 252 $ | 2 202 $ | 1 949 $ | -13 % |
| Autres immigrants et catégorie non déclarée** | 1 055 $ | 991 $ | 840 $ | -20 % |

**Pour 2013-2014, ce calcul n'inclut pas les autres catégories de coûts d'IRCC ni les coûts et les clients de la Colombie-Britannique.*

***Comprend les nouveaux arrivants admis pour des motifs d'ordre humanitaire ou pour des raisons d'intérêt public et les demandeurs dont la résidence permanente a été approuvée en principe, mais dont les vérifications de sécurité et de santé sont en cours, ainsi que les demandeurs d'asile admis par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.*

Source : Système SAP

Une analyse interne des coûts menée par IRCC, qui a examiné l'année d'admission des clients du Programme d'établissement en 2014-2015, a révélé que la majeure partie des coûts du Programme (entre 67 % et 79 %) est engagée dans les cinq premières années suivant l'admission au Canada. Toutefois, ce pourcentage variait selon la catégorie d'immigration, alors que les immigrants admis pour des motifs d'ordre humanitaire engageaient 79 % de leurs coûts dans les cinq premières années suivant l'admission au Canada, comparativement aux immigrants appartenant à la catégorie du regroupement familial, qui engageaient 67 % des coûts dans les cinq premières années suivant l'admission au pays.

Tableau 8 : Coûts de l'utilisation antérieure des services d'établissement, en 2014-2015

| Catégorie | Coût moyen d'utilisation par personne au fil du temps | Coût-années 1 à 5 | %-années 1 à 5 | Coût-années 6 à 8 | %-années 6 à 8 | Coût-années 9 à 15 | %-années 9 à 15 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Économique | **1 935 $** | 1 517 $ | 78 % | 285 $ | 15 % | 133 $ | 7 % |
| Catégorie du regroupement familial | **2 257 $** | 1 520 $ | 67 % | 434 $ | 19 % | 303 $ | 13 % |
| Réfugiés réinstallés | **10 867 $** | 7 857 $ | 72 % | 2 173 $ | 20 % | 837 $ | 8 % |
| Personnes protégées | **9 650 $** | 7 222 $ | 75 % | 1 801 $ | 19 % | 627 $ | 6 % |
| Personnes admises pour des motifs d'ordre humanitaire | **1 898 $** | 1 491 $ | 79 % | 212 $ | 11 % | 195 $ | 10 % |

Source : Système SAP

## Coûts d'administration du Programme d'établissement

En plus de présenter des données sur le financement offert aux FS, le Modèle de gestion des coûts (MGC) d'IRCC fournit des renseignements sur le coût des salaires et du régime d'avantages sociaux des employés d'IRCC et d'autres ministères fédéraux affectés au Programme d'établissement. Plus précisément, en 2015-2016, les ressources du gouvernement du Canada associées à l'administration du Programme d'établissement s'élevaient à 47 millions de dollars et représentaient 341 postes d'équivalents temps plein (ETP) à IRCC.

Tableau 9 : Coûts pour le gouvernement du Canada et nombre d'ETP d'IRCC affectés pour administrer le Programme d'établissement, en 2015-2016

| Groupe | $ | ETP |
|---|---|---|
| IRCC - Secteur des opérations | **17 618 980 $** | 201,33 |
| IRCC - Secteur des politiques stratégiques et de programmes | **7 214 615 $** | 58,88 |
| IRCC - Autres secteurs (Secteur des services ministériels, haute direction, Secteur des finances, réserve du sous-ministre) | **13 766 773 $** | 81,02 |
| Autres ministères (p. ex. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Services partagés Canada) | **8 887 380 $** | - |
| **Total général** | **47 487 748 $** | **341,22** |

**Les ETP d'autres ministères ne font pas l'objet d'un suivi au moyen de ce modèle.*

Source : Modèle de gestion des coûts d'IRCC, 2015-2016

# 8. Conclusions et recommandations

Comme les nouveaux arrivants ont divers défis à relever au moment de s'établir au Canada, il demeure nécessaire de fournir des services pour appuyer leur intégration. Les services d'établissement financés par IRCC peuvent être une source de soutien essentielle sur laquelle les nouveaux arrivants peuvent compter pour obtenir l'information et les compétences nécessaires pour s'intégrer à la société et à l'économie canadiennes.

Le recours aux services d'établissement s'est accru au cours des dernières années, et le nombre de clients qui utilisent ces services ne cesse d'augmenter, ce qui signifie que le Programme a été en mesure d'offrir des services de soutien à un nombre grandissant de nouveaux arrivants tout au long de leur parcours d'intégration.

Dans l'ensemble, le Programme d'établissement s'est avéré efficace pour assurer l'évaluation des besoins des clients, et les clients sont aiguillés de façon appropriée et reçoivent les services requis pour répondre à leurs besoins et atteindre leurs objectifs en matière d'établissement.

Les résultats du Programme d'établissement sont variés et nuancés, puisqu'il s'agit d'un programme complexe et que divers facteurs contribuent aux résultats des clients. La gamme de volets du Programme (interventions) et la souplesse dans la prestation des services d'établissement peuvent rendre difficile l'évaluation de l'incidence réelle du Programme, surtout si l'on considère que d'autres facteurs (p. ex. la motivation des apprenants) peuvent aussi jouer un rôle dans l'intégration réussie des arrivants. Malgré ces défis, l'évaluation a fait appel à de multiples sources de données et à une analyse rigoureuse pour démontrer l'incidence du Programme d'établissement sur les clients.

L'évaluation a permis de constater que le Programme d'établissement contribue à des résultats divers pour les clients, à des degrés variables d'incidence sur les différents types de clients. Ce constat met en lumière le besoin d'atteindre l'équilibre entre les volets du Programme et de lier les résultats plus précisément au profil des différents groupes de clients.

Dans l'ensemble, les clients du Programme d'établissement ont déclaré avoir amélioré leurs compétences linguistiques et utiliser fréquemment les langues officielles à l'extérieur du foyer. De plus, près de 60 % des clients de la formation linguistique ont affiché une progression dans leurs compétences linguistiques. L'incidence de la formation linguistique financée par IRCC varie en fonction de plusieurs facteurs : elle est plus marquée chez les jeunes clients et chez ceux qui présentent un capital humain élevé (c.-à-d. les immigrants de la catégorie économique, ceux qui ont un diplôme universitaire, ceux qui ont déclaré connaître l'anglais et/ou le français au moment de leur admission au Canada). Par ailleurs, les services de formation linguistique ont eu une plus grande incidence sur l'amélioration des compétences linguistiques chez les immigrants économiques (TQF, CEC, PCP) que chez les immigrants des autres catégories (RPG, RPSP et regroupement familial).

Lorsque l'on considère l'incidence des services financés par IRCC pris individuellement, les services liés à l'emploi sont ceux qui ont eu la plus grande incidence sur l'amélioration et l'utilisation des compétences linguistiques, tandis que la formation linguistique a quant à elle joué un rôle moins important à ce chapitre. Toutefois, l'incidence positive augmentait de façon importante lorsque les services liés à l'emploi et la formation linguistique étaient combinés, et les analyses ont aussi montré que le fait de suivre une formation linguistique « propre à une profession » avait une incidence positive encore plus marquée pour les clients.

Comme l'évaluation a révélé que l'incidence de la formation linguistique financée par IRCC varie en fonction des sous-groupes et des caractéristiques des clients, il est nécessaire d'évaluer plus en détail son incidence relative en tenant compte des autres approches et facteurs de réussite. La formation linguistique aide les nouveaux arrivants à améliorer leurs compétences linguistiques, mais pas de la même façon pour tous les clients ni pour toutes les compétences (c.-à-d. compréhension orale, expression orale, compréhension écrite et expression écrite). Un examen des besoins, des motivations et des objectifs des clients des services d'établissement en ce qui concerne l'apprentissage des langues, ainsi que de l'efficacité des différents modèles de prestation de la formation linguistique utilisés par les fournisseurs de services, permettra au Ministère de mieux déterminer ce qui fonctionne bien pour quels clients et dans quelles conditions et d'adapter la formation linguistique en conséquence.

**Recommandation 1 : IRCC devrait examiner et évaluer la prestation de sa formation linguistique et y apporter les changements nécessaires pour en améliorer l'efficacité. L'évaluation devrait :**

- tenir compte des besoins des différents groupes d'apprenants et des facteurs de réussite de chacun;
- s'appuyer sur les forces et les faiblesses des méthodes actuelles (programmes de cours, modes de formation, etc.);
- tirer profit des pratiques exemplaires provenant de la théorie et de la pratique de l'éducation des adultes et du domaine de l'enseignement de l'anglais et du français comme langues secondes aux adultes;
- examiner des approches nouvelles et novatrices pour la formation linguistique destinée aux immigrants adultes.

L'évaluation a montré que les services liés à l'emploi ont la plus forte incidence positive sur les résultats des clients, notamment lorsqu'il s'agit d'améliorer les compétences linguistiques et l'utilisation des langues officielles, d'acquérir des connaissances sur le marché du travail canadien et d'en apprendre davantage sur la vie au Canada. Ces services étaient également le principal volet où la majorité des clients ont cerné un besoin et déclaré vouloir plus de renseignements et de services. Néanmoins, les services liés à l'emploi constituaient les services les moins utilisés par les clients.

L'incidence positive des services liés à l'emploi a également été observée dans la formation linguistique propre à la profession, puisque les clients ayant suivi une telle formation ont amélioré leurs niveaux de compétences linguistiques à des taux plus élevés que les autres apprenants d'une langue.

Compte tenu des nombreux avantages qu'offre ce volet aux clients des services d'établissement, des besoins des clients et de l'importance d'occuper un emploi pour l'intégration, l'optimisation des services liés à l'emploi devrait être un élément clé de l'amélioration du Programme.

**Recommandation 2 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre un plan pour optimiser les avantages des services liés à l'emploi et de la formation linguistique axée sur l'emploi.**

L'une des principales forces du Programme d'établissement est sa souplesse et son accessibilité. Les services, quelles qu'en soient la combinaison et la durée, sont offerts aux clients jusqu'à ce qu'ils obtiennent la citoyenneté canadienne (moment auquel ils deviennent alors inadmissibles).

Les besoins et les objectifs des clients en matière d'établissement varient grandement, et l'évaluation révèle que le temps nécessaire pour atteindre des résultats semblables diffère en fonction de la catégorie et des caractéristiques des clients. Ce constat était particulièrement évident pour la formation linguistique, par exemple, où le nombre d'heures nécessaires pour améliorer les compétences linguistiques était moindre chez les immigrants économiques que chez les réfugiés. L'analyse a par ailleurs montré que le rendement de la formation linguistique diminue au bout d'un certain nombre d'heures, et que plus du quart de tous les clients du Programme d'établissement ayant eu recours aux services en 2015-2016 se trouvaient au Canada depuis cinq ans ou plus.

Ainsi, il y a lieu d'examiner l'établissement de l'ordre de priorité des services et l'accès à ceux-ci pour les clients, tout en conciliant les besoins et les coûts.

**Recommandation 3 : IRCC devrait revoir l'accès aux services d'établissement et la durée de ceux-ci, et mettre en œuvre les changements requis pour parvenir à un équilibre entre la satisfaction des besoins particuliers des différents clients et les ressources disponibles.**

Dans l'ensemble, les services de soutien répondent à un besoin en permettant aux clients d'avoir accès aux services d'établissement nécessaires pour les aider dans leur parcours d'intégration. Certains groupes de clients des services d'établissement ont un besoin continu et grandissant de services de soutien (particulièrement les réfugiés et les clients moins scolarisés) pour avoir accès aux services d'établissement financés par IRCC. Certains nouveaux arrivants ont aussi besoin de certains services de soutien pour obtenir des services communautaires ou grand public (autres que ceux offerts par le Programme d'établissement) qui ne sont pas financés par IRCC.

L'évaluation a révélé que les services de soutien offerts grâce au financement d'IRCC sont généralement appropriés, mais qu'il est difficile de fournir des services de soutien pour des problèmes de santé mentale par l'entremise du counseling en cas de crise et de répondre aux besoins des clients en services de soutien au-delà des services financés par IRCC.

Bien que les FS comptent essentiellement sur le financement d'IRCC pour fournir certains services de soutien, ils font aussi appel à d'autres ressources, comme des bénévoles, pour offrir des services de soutien aux clients (en particulier pour l'interprétation et la traduction). Même si les données probantes indiquent que le coût global des services de soutien pour les FS dépasse le montant du financement fourni par IRCC, il est impossible de connaître le coût total de la prestation des services de soutien, puisqu'ils ne font pas tous l'objet d'un suivi semblable.

**Recommandation 4 : IRCC devrait préciser les attentes du Ministère en ce qui concerne la prestation et l'utilisation des services de soutien et la production de rapports à cet égard. Plus précisément, le Ministère devrait examiner et préciser :**

- l'approche relative à l'utilisation de services de soutien particuliers pour obtenir des services communautaires qui ne sont pas financés par IRCC, et mettre à jour et faire connaître les lignes directrices appropriées;
- les attentes relatives à la prestation des services de counseling en cas de crise et définir clairement ce que les fournisseurs de services devraient offrir aux clients dans le cadre de ce service de soutien particulier;
- les exigences financières et en matière de production de rapports pour les services de soutien afin de déterminer ce qui doit faire l'objet d'un suivi, puis d'élaborer et de diffuser de nouvelles lignes directrices et modifier les procédures relatives aux rapports financiers en conséquence.

Les PLI ont élargi la collaboration dans la plupart des communautés à l'égard des enjeux touchant les nouveaux arrivants ainsi que le profil de ceux-ci en mobilisant efficacement des fournisseurs non traditionnels qui offrent des services aux nouveaux arrivants (services « grand public »). Les PLI ont fait d'importantes réalisations, notamment dans le domaine de la recherche adaptée au contexte local, de l'échange de renseignements, de la création de partenariats et de la planification stratégique, ce qui a permis de porter une plus grande attention aux nouveaux arrivants et à leurs difficultés dans de nombreuses communautés. Cependant, les critères de financement actuels et la structure requise pour les PLI ne constituent peut-être pas le modèle idéal pour certaines communautés. La difficulté d'assurer un financement durable pour les PLI pose un risque pour la mise en œuvre des activités et des projets des plans stratégiques. Enfin, bien que les PLI aient apporté beaucoup de nouvelles connaissances et recherches sur les difficultés rencontrées par les nouveaux arrivants, il y aurait lieu d'accroître l'échange de renseignements entre eux et avec d'autres PLI, de même qu'avec IRCC.

**Recommandation 5 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre un plan stratégique afin d'optimiser l'utilisation des possibles contributions des partenariats locaux en matière d'immigration (PLI) aux résultats relatifs à l'établissement et à l'intégration des immigrants et des réfugiés. Ce plan devrait, au minimum :**

- définir sa vision, ses attentes, ses raisons fondamentales et son rôle dans l'appui aux PLI;
- confirmer et communiquer les critères de financement pour les nouveaux PLI et ceux qui sont déjà en place;
- faciliter le réseautage et l'échange de connaissances entre les PLI en mettant à profit et en diffusant les résultats des recherches et les pratiques exemplaires des PLI.

Il existe une vaste gamme de renseignements détaillés sur le Programme d'établissement recueillis par le Ministère dans ses divers systèmes de données. Bien que les FS se soient montrés généralement satisfaits des directives reçues d'IRCC pour la production de rapports, certaines difficultés et limites particulières ont été mentionnées à cet égard.

La façon dont certains systèmes de données ont été conçus rend difficile le rapprochement des renseignements entre les différents systèmes en temps utile afin de produire des rapports uniformes sur le rendement. Souvent, ces systèmes diffèrent en ce qui a trait à l'unité d'analyse

ou à la période visée par le rapport, tandis que certaines données sont saisies dans plusieurs systèmes, sous des formes légèrement différentes d'un système à l'autre.

Il est possible d'examiner l'ensemble des systèmes de données pour s'assurer qu'ils fonctionnent bien ensemble en permettant au Ministère et aux intervenants externes d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées, tout en réduisant le fardeau en matière de production de rapports.

**Recommandation 6 : IRCC devrait revoir ses exigences en matière de production de rapports et ses systèmes pour le Programme d'établissement et apporter des modifications pour simplifier la collecte de données et améliorer les outils d'analyse, selon les besoins.**

Dans le cadre de cette évaluation, un sondage sur les résultats des clients du Programme d'établissement a été conçu, lequel a permis au Ministère de recueillir pour la première fois une quantité importante de données sur les résultats des clients. Ces données, surtout lorsqu'elles sont liées aux profils démographiques des clients et à l'utilisation des services par ces derniers, ont constitué la base d'une analyse approfondie dans le cadre de l'évaluation et sont également, pour le Ministère, une précieuse source de renseignements sur les résultats des clients du Programme d'établissement. Les données recueillies permettent également de produire des rapports détaillés et d'évaluer la contribution des services financés par IRCC aux résultats des clients. En menant le sondage à nouveau et en utilisant un outil comparable, le Ministère serait en mesure d'accroître sa capacité de mesurer régulièrement les résultats des clients en vue d'appuyer l'analyse et la conception continues des programmes et des politiques. Par ailleurs, en modifiant la portée du sondage afin d'inclure des personnes autres que les clients du Programme d'établissement, il obtiendrait un groupe comparatif encore plus solide pour mesurer l'efficacité du Programme.

**Recommandation 7 : Pour renforcer ses données sur les résultats des clients, IRCC devrait réaliser le sondage sur les résultats des clients de façon continue auprès des utilisateurs des services d'établissement comme des non-utilisateurs.**

## Annexes

Des annexes techniques ont été préparées à l'appui l'Évaluation et sont disponibles sur demande. En voici la liste.

Annexe A : Profils des clients et des services, en 2015-2016

Annexe B : Modèle logique du Programme d'établissement

Annexe C : Tableaux complets des résultats de régression du sondage auprès des clients

Annexe D : Conclusions détaillées de l'étude de cas sur les services de soutien

Annexe E : Conclusions détaillées de l'étude de cas sur les partenariats locaux en matière d'immigration (PLI)

Annexe F : Matrice d'évaluation